MEDECINS SANS FRONTIERES
ARTSEN ZONDER GRENZEN

Distribution Non Food Items

URGENCES DEPLACES/REFUGIES
et
CATASTROPHES NATURELLES -

Version 1.0 / 2009

© O.C. Brussels – Operations Department / C.O. Bruxelles – Département des Opérations

L020ZBE0001

MEDECINS SANS FRONTIERES
ARTSEN ZONDER GRENZEN

Distribution
Non Food Items

URGENCES DEPLACES/REFUGIES
et
CATASTROPHES NATURELLES

Version 1.0 / 2009

© Copyright texte et illustrations Médecins Sans Frontières 2009

Toute partie de ce document peut être copiée, reproduite ou adaptée pour répondre aux besoins nationaux, sans l'autorisation du propriétaire du copyright, si la source est mentionnée dans son entièreté : MSF, Distribution de NFI – Urgences Déplacés/Réfugiés et Catastrophes Naturelles. Janvier 2009. Médecins Sans Frontières, rue Dupré 94, 1090, Bruxelles.

Le propriétaire du copyright apprécierait que des copies de tout matériel contenant des parties de ce texte lui soient envoyées

Réalisation

Sonia Peyrassol

Avec la participation de

Pierre Boulet Desbareau
Marc Delcorps
Philippe Maillot
Jérôme Michon
Vikki Stienen
Robin Vincent-Smith

© O.C. Brussels – Operations Department / C.O. Bruxelles – Département des Opérations

Ce mémento, conçu sur le modèle d'un "mode d'emploi'", fait partie d'une série centrée sur les activités à mettre en place dans la première phase d'urgence (0 à 3 mois) .

Il a l'avantage d'être court, simple et léger… et ne contient donc pas tous les détails…. que vous trouverez dans les différents guidelines cités dans le mémento.

Vous avez consulté les guidelines et n'avez toujours pas l'information que vous recherchez ? N'hésitez pas à demander conseil à votre coordinateur terrain et/ou coordinateur médical ou logistique (selon le type d'information).

Le mémento est accompagné de fiches techniques qui vous faciliteront la mise en oeuvre des activités. Ces fiches sont disponibles sur le CD Urgences

Sur le CD vous trouverez également une bibliothèque. La plupart des livres et documents cités dans le chapitre « Références » s'y trouvent !

Vos Commentaires

…sont les bienvenus.

Vous ne voyez pas comment utiliser l'une ou l'autre fiche… peut-être parce que la fiche est mal conçue ou les explications insuffisantes… vos commentaires nous aideront à améliore l'outil.

Vous avez été confrontés à des situations particulières qui vous ont amené à adapter la stratégie, vous avez des trucs et astuces à faire partager ? Contactez-nous pour que nous puissions faire profiter le plus grand nombre possible de personnes de votre expérience.

Adresse de contact : sonia.peyrassol@msf.be

TABLE DES MATIERES

Les NFI font partie des 10 priorités.....6

- Objectif général
- Objectifs spécifiques
- Politique MSF

Les NFI, c'est quoi ? 8

- Définition
- Présentation
    - Kits standards
    - Kits assemblés localement
    - Articles séparés

Où trouver les NFI 11

- Commandes internationales
- Achat local
    - Achat au moment où l'urgence survient
    - Stock Eprep
- Autres sections MSF
- Autres organisations

Stratégies de distribution.....16

- Options
    - Distribution systématique
    - Distribution ciblée
- Facteurs influençant le choix
    - Type d'urgence
    - Possibilité ou non d'une évaluation initiale avant la distribution
    - Moment où nous intervenons par rapport au début de l'urgence
    - Présence ou non d'autres organisations avec capacité d'intervention

Quand distribuer ? 18

- Distribution initiale
- Distribution de routine pour les consommables
- Distribution pour circonstances spéciales
- Distribution de stabilisation/reconstruction

Que distribuer ? 20

- Distribution systématique
- Distribution ciblée
- Ce qu'on ne distribue pas
- Problèmes liés à certains articles

La distribution de NFI step by step

Avant de commencer la distribution 26

- Ce que vous devez savoir
  - Quelle est la population cible
  - Quelle est votre capacité
  - Qu'est-ce que vous allez distribuer
  - Population en milieu ouvert ou milieu fermé
- Ce que vous devez décider
  - A qui allez-vous distribuer
  - A travers qui distribuer
  - Comment allez-vous organiser la distribution
- Ce que vous devez avoir
  - Organisation logistique
  - Ressources humaines
- Et quand tout est prêt
  - Informer la population

Le jour de la distribution 43

- Organisation pratique
- Supervision du bon déroulement de la distribution
- Contrôle de la foule

Après la distribution 47

- Sondage dans les familles
- Sondage sur les marchés

Références.....49

Liste des fiches techniques sur le CD.....50

LA FOURNITURE de NON FOOD ITEMS CONTRIBUE A LA MISE EN OEUVRE DES 10 PRIORITES DE LA PHASE D'URGENCE

Et plus particulièrement les priorités 3 à 6 :

- Eau, hygiène et assainissement *(jerricanes, tablettes de purification d'eau,...)*
- Alimentation *(matériel de cuisine,...)*
- Abris *(plastic sheeting, couvertures,...).*
- Santé *(moustiquaires, savon,...)*

Objectif général

- Contribuer à la survie physique et psychologique de la population affectée en lui offrant les moyens de préserver sa santé et d' assurer son bien-être, sa sécurité et sa dignité.

Objectifs spécifiques

- Les personnes affectées disposent de suffisamment de vêtements, de couvertures et de literie pour assurer leur dignité, leur santé et leur bien-être.
- Chaque ménage a suffisamment de savon et autres articles lui permettant d'assurer son hygiène personnelle
- Chaque ménage a accès à des ustensiles de cuisine et à des installations communes ou a un fourneau pour la préparation et la consommation des aliments
- Chaque ménage a accès à une réserve de combustible pour la cuisson des aliments et pour assurer son confort thermique.
- Chaque ménage dispose des moyens nécessaires pour bénéficier d'un éclairage artificiel et assurer ainsi sa sécurité personnelle
- Chaque ménage chargé de la construction ou de l'entretien et l'utilisation sûre de son abri a accès aux outils et à l'équipement nécessaire

Politique MSF

- Chaque fois que possible, MSF ne s'impliquera pas dans la distribution de NFI et préférera se concentrer sur les activités médicales, en ce inclus la santé mentale et l'eau, l'hygiène et l''assainissement.
- S'il n'y a pas d'autres organisations présentes et/ou aptes à s'occuper de ce volet, MSF prendra des mesures d'urgence tout en faisant du lobby auprès des autres institutions et organisations internationales *(UNHCR[1], UNICEF, CICR[2], Fédération des Croix-Rouge,...)* pour prendre les mesures qui s'imposent.
- **Si MSF est la seule organisation opérationnelle ou si l'ampleur de l'urgence le nécessite, MSF prendra ce volet partiellement ou totalement en charge.**

[1] *L'assistance matérielle aux réfugiés/déplacés fait partie du mandat du HCR. Cette agence agira le plus souvent par l'intermédiaire d'organisations exécutrices qu'elle financera. Ces organisations exécutrices peuvent être des organisations nationales ou internationales.*

[2] *Le CICR intervient dans toutes les situations de conflit armé pour assurer le secours et la protection des victimes de guerre. La Fédération est compétente en temps de paix ou de catastrophes naturelles.*

Attention

Trop souvent nous comptons sur les autres organisations internationales, mais, le temps passant et peu de choses étant faites, nous nous décidons finalement à distribuer des NFI... malheureusement nous arrivons alors trop tard et ne sommes plus en adéquation avec les besoins de la population.

La distribution de NFI doit donc toujours être considérée comme une activité potentielle au début de toute urgence et, si nous n'avons pas de certitudes quant aux possibilités réelles des autres organisations, **nous devons être prêts** à intervenir dans ce domaine.

LES NON FOOD ITEMS, C'EST QUOI ?

1. Définition

Par « Non Food Items » on entend tout objet, outil, ustensile,... non-alimentaire[3], qui contribue à la santé physique et/ou mentale des populations affectées par une importante détérioration de leur environnement qui met leur survie immédiate en danger.

Il est impossible de faire une liste exhaustive des Non Food Items. La liste ci-dessous présente les articles les plus courants.

- Les abris :
  - abris tout faits *(tentes,...)*,
  - matériel pour construire un abri *(ex. plastic sheeting, corde,...)*,
  - matériel pour réhabiliter les abris existants *(ex. scie, clous, marteau,...)*
  - kit nettoyage *(matériel de nettoyage/déblayage des abris existants)*
- Le matériel de literie
  - moustiquaires
  - draps et couvertures
  - nattes ou matelas
  - lits,...
- Le matériel de cuisine
  - fourneau pour cuisiner
  - jerricane pour transporter/contenir l'eau
  - casseroles
  - assiettes et couverts
  - verres et tasses
  - bassin plastique,...
- Le matériel d'hygiène
  - savon et shampoing
  - brosse à dent et dentifrice
  - serviette de toilette
  - savon de lessive
  - rasoir et mousse à raser
  - peigne, brosse à cheveux
  - serviettes hygiéniques et couches pour bébé
  - papier toilette
  - récipient pour la toilette anale *(dans les pays où le papier toilette n'es pas d'usage)*
  - petits pots pour enfants,....
- Les vêtements
- Le matériel de chauffage et d'éclairage
  - poêle de chauffage
  - combustible
  - lampes à pétrole,...

→ *Fiche n° 1 : Catalogue des Non Food Items les plus courants*

[3] *Le terme "Non Food Items" se traduit en français par "Articles Non Alimentaires", mais c'est toujours le terme anglais qui est utilisé, même dans les milieux humanitaires francophones.*

2. Présentation

2.1. Kits standards

Les articles qui font l'objet de distribution « de masse » se présentent généralement sous forme de kits :

- Kit 100 familles *(matériel pour construire 100 abris pour 100 familles)*
- Kit cuisine *(matériel de cuisine pour une famille)*
- Kit hygiene *(matériel d'hygiène pour une famille pendant 1 mois)*,
- Etc...

Les **kits « standards »** ont été développés sur base de l'expérience passée. Une certaine quantité de ces kits est disponible dans le stock d'urgence *(localisé à MSF-Supply-Bruxelles)* afin de pouvoir répondre rapidement à une urgence *(voir p.11 : Où trouver les NFI).*

> *N.B. Les kits « standards » ne sont standards qu'au sein d'une même organisation. Ainsi, si la plupart des organisations intervenant dans les situations d'urgence ont des « kits hygiène », ces kits, bien que similaires, présentent toutefois des différences de contenu d'une organisation à l'autre.*

Avantages et inconvénients des kits standards

Avantages	Inconvénients
Réponse rapide : - Prêts à l'emploi *(pas de travail d'assemblage)* - Pré-positionnés *(localement, régionalement ou en international)*	Pas toujours adaptés aux habitudes locales *(Les personnes se retrouvent alors avec du matériel qu'elles ne savent pas comment utiliser et, le besoin que ce matériel était censé couvrir n'est en fin du compte pas couvert)*
Garantie de qualité *(Ils ont fait l'objet d'une procédure stricte d'étude de marché, appel d'offre,...)*	Certains articles peuvent parfois être contraires à la culture *(Ex. la plupart des kits hygiènes contiennent des rasoirs pour les hommes....à retirer si vous devez assister des sikhs au Pendjab ou ailleurs en Inde, puisque ceux-ci ne peuvent ni couper leur cheveux ni raser leur barbe !)*.
	Certains articles ne sont pas directement indispensables, donc les personnes vont les revendre sur le marché local *

** Revente sur le marché local : est-ce vraiment un problème ?*

Après tout les réfugiés/déplacés sont les mieux placés pour savoir ce dont ils ont besoin et si, en revendant un article non indispensable ils peuvent se procurer quelque chose de plus indispensable à leurs yeux, il n'y a finalement pas de mal à cela.... Le seul problème qui pourrait se produire, et qui est à prendre en considération, est le mécontentement des commerçants dont le marché serait « cassé » par l'afflux sur le marché du matériel revendu par les bénéficiaires... mais si vraiment « afflux de matériel » il y a, alors c'est qu'on s'est vraiment « planté » dans notre distribution de NFI !!!

2.2. Kits assemblés localement

Les **kits assemblés localement** sont, comme le nom l'indique, « fabriqués » localement, ce qui implique, pour la mission, tout un travail d'identification des fournisseurs, d'assemblage et d'emballage. Leur principal avantage est qu'ils permettent de mieux répondre aux besoins de la population en tenant compte des besoins du moment et des habitudes culturelles.

→ *Fiche n° 2 : « Guide pour l'achat local et la fabrication des kits localement »*

Avantages et inconvénients des kits assemblés localement

Avantages	Inconvénients
Réponse rapide : - Prêts à l'emploi - Pré-positionnés → **Si vous avez un bon Eprep !**	Beaucoup de travail de préparation : - Recherche de fournisseurs pour les différents articles *(étude de marché, appel d'offres,...)* - Assemblage des kits
Plus économiques : pas de frais de transport internationaux *(sauf si achat local en dernière minute !).*	Pas de garantie de qualité *De nombreux pays où nous travaillons sont inondés par le marché chinois !!! Quelques pays privilégiés ont des fournisseurs déjà accrédités par MSF pour certains articles (Inde, Kenya,...)*
Adaptés aux habitudes locales *Mais attention, à l'intérieur d'un même pays vous pouvez avoir de grandes différences dans les us et coutumes*	Pas de garantie d'approvisionnement rapide en cas d'urgence *Les fournisseurs locaux ont souvent les « reins moins solides » que des compagnies internationales ; de plus, en cas d'urgence, ils risques d'être sollicités par de nombreuses ONG*
	Souvent pas possible de trouver tous les articles localement

2.3. Articles séparés

Tous les articles peuvent être commandés et distribués séparément *(c'est-à-dire hors kit)* :

- soit pour répondre à un besoin urgent avant même que les kits ne soient disponibles *(ex. couvertures dans un pays froid)*,
- soit pour répondre à un besoin spécifique *(ex. moustiquaires lors d'épidémies de malaria, savon lors d'épidémies de choléra,...)*
- soit pour répondre aux besoins particuliers de certains groupes plus vulnérables *(personnes handicapées, personnes âgées,...)*
- soit pour compléter une distribution qui aurait été faite par une autre organisation,
- etc,...

OU TROUVER LES NFI ?

1. Commandes internationales

Un stock d'urgence est pré-positionné à MSF Supply [4] *(centrale d'achat de MSF-OCB)*. Il contient les articles les plus souvent demandés, à savoir :

Articles	Quantité
Basic NFI Kit	5.000
Cooking set	2.880
Moustiquaires	16.500
Couvertures	5.000
Jerricanes 10 L	
Tentes familiales hiver	250
Tentes familiales été	250
Bâche en plastic sheeting, 4x6m	5.000
Plastic sheeting, rouleau	20

Pour détail du Basic NFI kit voir fiche n° 4 : « Tout savoir sur le Basic NFI kit ».

Ce stock est réapprovisionné dès qu'il y a une sortie de stock ; les quantités mentionnées dans le tableau ci-dessus sont donc, en principe, toujours disponibles directement. Evidemment, si plusieurs urgences se déclarent dans une même semaine, la disponibilité, pour la mission qui aura envoyé ses commandes en deuxième lieu, sera fonction du délai de réapprovisionnement.

Avantages	Inconvénients
Garantie de disposer rapidement de la quantité définie dans le tableau ci-dessus *(sauf si plusieurs urgences surviennent en même-temps...)* → **permet d'intervenir rapidement dans pratiquement toutes les situations** : - Lors de catastrophes majeures dépassant les capacités de la mission, - Lors d'urgences survenant dans des missions qui n'ont pas de plan de préparation aux urgences incluant un stock d'urgence et/ou des stratégies d'approvisionnement local, - Lors d'urgences survenant dans des pays où nous n'avons pas de mission.	Délai de livraison variable selon le pays de destination et la disponibilité d'avions cargo *(Lors de catastrophes majeures, toutes les organisations cherchent, au même moment, des avions cargo et cela prend parfois un peu de temps pour en trouver un)*.
	Coût élevé du transport *(80.000 à 200.000 € et plus....)* *(Dans certains cas toutefois le prix de revient (transport inclus) sera inférieur au coût de constitution des kits localement surtout si ceux-ci sont assemblés au moment où l'urgence survient parce qu'à ce moment là la demande de ce type d'article est très forte et les fournisseurs peuvent augmenter les prix de manière substantielle (loi de l'offre et de la demande) et de plus l'assemblage nécessite beaucoup de ressources humaines).*
	Nécessité d'avoir la possibilité d'importer le matériel
	Nécessité de pouvoir dédouaner le matériel rapidement
Avantages des kits standards *(voir ci-dessus)*	Inconvénients des kits standards *(voir ci-dessus)*

[4] *N.B. Des stratégies de pré-positionnement régional (Dubaï, Nairobi, Delhi,...) des stocks sont en cours d'étude, en inter-section.*

2. Achat local

Selon le pays dans lequel vous vous trouvez :

- un certain nombre d'articles pourront être achetés localement parce qu'il y a des fournisseurs pour ce genre de produits
- tous les articles devront être achetés localement parce qu'il n'est pas autorisé d'importer du matériel *(ex. Inde)*

L'achat se fera :

- soit au moment où l'urgence survient
- soit avant l'urgence, afin de constituer un stock Eprep *(emergency preparedness – préparation à l'urgence)*

2.1. Achat au moment où l'urgence survient

Vous avez besoin d'articles :

- répondant à des critères de qualité bien définis
- en très grande quantité
- et tout de suite !

Ce n'est donc pas au moment où l'urgence survient que vous pourrez commencer à faire votre « shopping » ! L'achat au moment où l'urgence survient est toutefois possible si, dans le cadre de la préparation à l'urgence, vous avez identifié des fournisseurs pour les articles que vous aurez retenus comme étant nécessaires pour répondre à l'urgence.

Ces fournisseurs devront être apte à :

- fournir des articles répondant aux critères tels que définis dans la demande de cotation ou l'appel d'offre
- dans la quantité souhaitée
- dans le ou les délais acceptés de commun accord *(ex. 10.000 jerricanes dans les 48h, 10.000 supplémentaires dans les 48h suivantes, etc....)*

Avantages	Risques
Pas de frais de location, entretien et gardiennage de stock	Si votre fournisseur n'est pas fiable, vous risquez de vous retrouvez sans rien au moment où vous aurez besoin de NFI
Pas de matériel qui périme ou s'abîme en stock parce que, contrairement aux prévisions, il n'y a pas d'urgence	Lorsque l'urgence est là, la pression auprès des fournisseurs sera très forte parce que toutes les organisations chercheront à se procurer les même articles, le risque existe alors que même un fournisseur habituellement fiable - n'ait plus suffisamment de stock *(parce qu'il a fait des promesses à trop d'organisations par rapport à ses capacités)* - ou soit obligé d'augmenter les prix *(parce qu'il doit lui-même trouver d'autres sources d'approvisionnement pour répondre à la demande exceptionnelle)* - ou, étant à court de stock, essaie de vous refourguer une qualité inférieure
Economie des frais de transport international *(et avec l'argent ainsi économisé on peut acheter plus de NFI et donc aider plus de personnes !)*	Même un fournisseur fiable n'est pas à l'abri des fluctuations des marchés, et si la production n'est pas suffisante pour répondre à la demande il ne pourra pas remplir ses engagements

Diminution du délai de livraison	L'évènement responsable de la situation d'urgence peut aussi avoir des effets sur les sources d'approvisionnement de vos fournisseurs *(ex. Géorgie 2008, afflux de 100.000 déplacés dans la capitale suite à la guerre avec la Russie. Toutes les routes d'approvisionnement habituellement utilisées par les transporteurs bloquées par l'armée russe)*
Avantages des kits assemblés localement *(voir ci-dessus)*	Inconvénients des kits assemblés localement *(voir ci-dessus)*

2.2. Stock Eprep

Un stock d'urgence est utile pour démarrer une opération en attendant que du matériel plus conséquent puisse être envoyé sur le terrain ou acheté localement.

Mais avoir un stock d'urgence c'est aussi :

- Payer la location d'un entrepôt pour le stocker
- Payer du personnel pour gérer et garder ce stock
- Risquer de perdre du matériel non utilisé à cause de la chaleur, des rongeurs, des voleurs,...
- Avoir du matériel périmé ou dégradé avant même d'avoir pu être utilisé

Avant de constituer ce type de stock il faut donc évaluer quels sont les besoins et pour cela pouvoir répondre aux questions suivantes :

1. A quelles type d'urgences allez-vous être confrontés, et, pour répondre adéquatement à ces urgences, quels NFI devrez-vous distribuer et pour combien de personnes ? *(N.B. Ces questions seront discutées lors de l'exercice de préparation à l'urgence).*
2. Quelles sont les facilités/difficultés d'importation de matériel dans votre pays de mission ? *(Dans certains pays il est totalement impossible d'importer du matériel, dans d'autres l'importation est possible pour certains produits et pas pour d'autres, ou la procédure de dédouanement est longue,...).*
3. Quel est le délai de transport de Bruxelles *(MSF-Supply)* jusqu'à votre pays de mission ? *(N.B. les délais sont différents pour un full-charter[5] envoyé en urgence que pour des articles envoyés via les compagnies aériennes régulières).*
4. Quels articles peut-on se procurer localement *(qualité, quantité, prix, délai).*
5. Quels sont les possibilités de trouver un stock adéquat *(coût acceptable, stock sécurisé tant par sa localisation que par son type de construction, stock à l'abri des risques environnementaux : trop forte chaleur, inondation,...)*
6. Last but not least : quelle sera la capacité de réaction de l'équipe en place en attendant de recevoir du renfort *(pas la peine d'avoir un stock pour 50.000 personnes si vous ne pourrez répondre adéquatement qu'aux besoins de 5.000 personnes)* ?

[5] *Full-charter : se dit d'un avion loué dans sa totalité par une organisation pour répondre à un besoin ponctuel.*

Sur base des réponses à ces questions vous pourrez décider si oui ou non vous devez avoir un stock d'urgence, pour quels articles et dans quelles quantités.

Exemple	
Type d'urgence	Inondation – Probabilité d'occurrence élevée
Population à risque	100.000, soit 20.000 familles
NFI nécessaires	20.000 tarpaulins 20.000 jerricanes 20 L 20.000 kits hygiène 40.000 moustiquaires 40.000 couvertures (au moins) N.B. World vision a 20.000 cooking set en stock
Importation	OK
Dédouanement	OK : procédure spéciale d'enlèvement direct en cas d'urgence
Délai de transport full-charter	5 jours
Articles disponibles localement	Tout sauf moustiquaires imprégnées de bonne qualité
Quantité disponible dans les 48h	5.000 tarpaulins 5.000 jerricanes 5.000 kits hygiène (articles séparés, les kits doivent être assemblés par MSF) 10.000 couvertures
	Réapprovisionnement possible en 5 jours pour les même quantités
Stock	OK : stock adéquat disponible *(accès – volume - sécurité)*
Capacité de réaction de l'équipe en place	Distribution de NFI à 25.000 bénéficiaires (= 5.000 familles)
Besoins en NFI pour 25.000 bénéficiaires	5.000 tarpaulins 5.000 jerricanes 5.000 kits hygiène 10.000 couvertures 10.000 moustiquaires
Conclusion	En principe, pas besoin de stock d'urgence, sauf pour les moustiquaires. En effet, les quantités disponibles chez le fournisseur *(et qui est un fournisseur fiable après vérification auprès d'autres organisations et vérification de son stock physique)* sont suffisantes pour que l'équipe en place puisse commencer à répondre à l'urgence. Ensuite, une partie des articles seront commandés localement et une autre partie arrivera en full charter avec l'équipe en renfort. Par mesure de sécurité, nous conseillons toutefois d'avoir un « petit » stock d'urgence pour 5.000 bénéficiaires, en plus des 10.000 moustiquaires (pour 25.000 bénéficiaires).

3. Autres sections MSF

Si plusieurs sections MSF sont présentes dans le pays, plusieurs options sont possibles :

1. Soit chaque section utilise ses stocks
2. Soit il y a un accord précisant qu'une section peut faire appel aux stocks des autres sections en cas de besoin, et dans ce cas chaque section peut se « spécialiser » dans un domaine *(ex. MSF/B : kits choléra, MSF/F : kits chirurgie, MSF/H : kits NFI, etc. ..)*
3. Soit il y a un stock commun pour les urgences

Ceci devra être discuté entre les sections lors de l'exercice de préparation aux urgences.

Avantages des options 2 et 3	Risques liés aux options 2 et 3
Diminution des coûts de stock Eprep pour chaque section	S'il y a du choléra partout au même moment : qui aura le droit d'utiliser le kit choléra en premier lieu ? Le plus rapide, le plus malin, le plus fort ou le plus pervers ?.... Dans tous les cas cela peut créer des tensions entre les sections !!!
Moins grande quantité de matériel et produits de même type en stock *(par ex. au lieu d'avoir 1 kit choléra dans chaque section, il y en a 1 seul dans un stock central ou dans le stock de la section responsable pour le choléra)* et donc moins de risque d'avoir des produits qui périment dans un stock parce que l'urgence ne se produit pas.	Les accords entre sections sont fait par des personnes.... et la solidité de ces accords est souvent tributaire des liens qui unissent ces personnes *(liens trop souvent unis un soir, tard autour d'une x^{ième} bière....)*.
	→ Pour éviter ces risques il est important d'avoir des accords solides entres les sections, accords qui feront l'objet d'une convention signée par des représentants des sièges de chaque section.

4. Autres organisations

Il est relativement fréquent que d'autres organisations présentes dans le pays ait du matériel en stock sans avoir la capacité de le distribuer, en tout ou en partie. Il est donc utile de connaître les organisations et/ou agences des Nations Unies (UNHCR, UNICEF,...) ayant du matériel en stock et qui peut être prêté *(dans ce cas on rembourse avec notre matériel lorsqu'il arrive)* ou donné sous certaines conditions.

Mais attention, trop de promesses ne se concrétisent pas au moment où la demande est faite. Il faut donc :

- Vérifier que ce matériel est physiquement en stock, et n'est pas un stock « virtuel ». En effet, beaucoup d'organisations ont un très beau « contingency plan » *(équivalent de « plan de préparation aux urgences »),* mais qui n'est en fait que « virtuel » et ne se réalisera que si les fonds nécessaires sont débloqués... souvent plusieurs semaines après le début de l'urgence !
- Avoir un accord formel et signé par un « vrai » responsable de l'organisation.

En général il vaut mieux ne pas se fier à cette option comme première source d'approvisionnement. Elle peut par contre être envisagée comme complément à ce que nous pouvons nous procurer par nos propres moyens, que ce soit pour augmenter le nombre de bénéficiaires de notre programme ou pour faire face à une « faiblesse » temporaire de notre propre approvisionnement *(délai de livraison plus long que prévu, article manquant chez le fournisseur,...).*

1. Options

Distribution systématique

- Réaction immédiate basée sur les expériences antérieures de ce type d'urgence sans attendre les résultats d'une évaluation initiale
- Kits standards adaptés au type d'urgence et au type de contexte
- Distribués à toute la population affectée *(dans la mesure de nos capacités)*

Distribution ciblée

- Réaction en fonction des résultats d'une évaluation initiale
- Kits standards ou articles séparés, adaptés aux besoins non couverts
- Distribués à toute la population ou à une partie de la population affectée

2. Facteurs influençant le choix

1. Le type d'urgence
2. La possibilité ou non de mener une évaluation initiale avant de commencer la distribution
3. Le moment où nous intervenons par rapport au début de l'urgence
4. La présence ou non d'autres organisations qui ont une réelle capacité d'intervention

2.1. Le type d'urgence

- Evènement soudain et de forte amplitude
  - *Catastrophes naturelles de forte amplitude :Tremblements de terre, Tsunami, Ouragans,..*
  - *Afflux massif et soudain de réfugiés/déplacés*

  → ***Distribution systématique***

- Evènement nécessitant des mesures rapides de prévention
  - *Epidémies (ex. malaria)*

  → ***Distribution systématique***

- Evènement progressif et/ou de faible amplitude
  - *Catastrophes naturelles de faible amplitude : Inondation lente ou mineure,...*
  - *Afflux progressif de réfugiés/déplacés*

  → ***Distribution ciblée***

2.2. La possibilité ou non de mener une évaluation initiale avant de commencer la distribution

En théorie, on devrait distribuer des NFI après avoir mené une évaluation complète des besoins. En pratique, on doit parfois commencer des distributions de NFI avant que cette condition ne soit remplie :

- Au début d'une urgence soudaine et de forte amplitude :

  Les personnes sont complètement démunies et ont un besoin urgent d'assistance, une évaluation complète ferait perdre un temps précieux pour la survie des personnes affectées, et ce alors que du fait de l'expérience que nous avons de ce type d'urgence nous connaissons les besoins prioritaires sans devoir mener d'évaluation

- Lors d'épidémies, notamment les épidémies de malaria, une bonne prévention impose de distribuer rapidement des moustiquaires imprégnées à toute la population à risque sans attendre d'avoir compter qui en avait déjà ou pas *(sauf s'il est évident que tout le monde en a déjà...)*.

- Dans certains cas ce sont les conditions dans lesquelles se déroule l'urgence qui rendent une intervention rapide nécessaire. *(ex. si la t° extérieure est de 0°C il est urgent de distribuer des couvertures, même s'il s'agit d'un évènement de faible amplitude,...).*

Attention

Cela ne signifie pas que nous n'allons pas faire d'évaluation du tout, mais que la première distribution de NFI ne sera pas dépendante des résultats de cette évaluation. Elle se fera sur base de l'expérience que nous avons de ce type d'urgence.

2.3. Le moment où nous intervenons par rapport au début de l'urgence

Il faut distinguer plusieurs phases dans l'urgence

- Phase 1 : dans les premières heures/jours/semaines de l'urgence
- Phase 2 : dans les semaines/mois qui suivent

En effet, les besoins évoluent au fil du temps :

- soit les personnes développent des mécanismes d'adaptation,

  Et oui, elles n'attendent pas sous un arbre, que nous arrivions, mais essaient de se débrouiller pour assurer leur survie et celle de leur famille. Les populations issues de milieu rural sont souvent plus aptes à s'adapter à des conditions de vie précaires et construisent des abris, trouvent des baies sauvages pour se nourrir,....

- soit au contraire la situation s'est aggravée par défaut d'assistance,

  Un évènement relativement mineur peut devenir une catastrophe majeure parce que le milieu dans lequel les réfugiés/déplacés sont arrivés ne leur permet pas d'assurer leur survie (absence d'eau,...) ou leur sécurité (population hôte hostile à ces nouveaux-venus,...),ou parce que les conditions climatiques sont particulièrement adverses.

- soit, pendant que nous nous demandions si nous allions intervenir ou non.... d'autres organisations sont arrivées !!!

- et dans tous les cas, une fois l'urgence passée, il est temps de penser à la stabilisation/reconstruction qui sont des phases nécessitant un autre type d'intervention.

2.4. La présence ou non d'autres organisations qui ont une réelle capacité d'intervention

Comme dit p. 6 « Politique MSF», nous n'allons pas nous « battre» pour distribuer des NFI !
Si d'autres organisations sont présentes et ont une réelle capacité d'intervention *(c'est-à-dire pas juste un projet qui se réalisera peut-être s'ils trouvent des financements, mais du matériel en stock et des ressources humaines pour organiser la distribution)* nous nous coordonnerons avec ces organisations :

- soit elles prennent tout en charge et nous n'intervenons pas,

- soit elles prennent en charge une région ou plusieurs régions et nous nous concentrons sur les zones non couvertes,
- soit elles prennent en charge certains articles *(ex. kits hygiène)* et pas d'autres que nous considérons comme essentiels et que nous distribuerons

QUAND DISTRIBUER ?

1. Distribution initiale

Le plus tôt possible !

Les NFI ne sont pas un élément de confort mais de survie physique et psychologique. Il est donc important de les distribuer le plus rapidement possible. Ceci nécessite un bon plan de préparation à l'urgence :

- Il faut savoir ce qu'on va distribuer en fonction du type d'urgence, du type de climat, des habitudes culturelles,...
  Voir p.20 : « Que distribuer »
- Il faut avoir des NFI en stock *(au niveau international, régional ou local)*, ou avoir, localement, une liste de fournisseurs fiables qui peuvent nous approvisionner rapidement et en grandes quantités, ainsi qu'une équipe local de conditionnement du matériel.
  Voir p. 11 « Où trouver les NFI ».
- Il faut avoir un plan de distribution *(circuit, personnel, matériel,...)* car une distribution mal organisée peut rapidement tourner au cauchemar et entraîner des risques pour la sécurité du personnel et des bénéficiaires.
  Voir p. 25 « La distribution de NFI step by step ».

Que faire si vous n'avez pas reçu tous les NFI ?

Si tous les NFI ne peuvent pas être fournis au même moment *(parce que le fournisseur d'un ou plusieurs articles ne peut pas respecter les délais, parce qu'on ne peut pas envoyer tous les full-charter en même temps, etc...)* il faudra :

- soit reporter la distribution jusqu'à ce que vous ayez assez pour tout le monde,
- soit envisager plusieurs distributions *(en premier lieu le plastic sheeting et les couvertures, ensuite les kits hygiène par ex.)* plutôt que d'attendre que tous les articles soient disponibles et ainsi laisser les personnes sans protection contre le froid alors que vous avez des tonnes de couvertures en stock !
- soit sélectionner un groupe cible *(par ex. les enfants de moins de 5 ans)* et distribuer uniquement à ce groupe cible *(le reste de la population recevra des couvertures lors d'une autre distribution)*. Dans ce cas, afin d'éviter les frustrations et mécontentements, vous aurez pris le soin d'expliquer à la population les raisons de votre choix et qu'ils recevront également des couvertures dans un deuxième temps.

2. Distribution de routine pour les consommables

Certains articles sont des consommables *(savon, shampoing, serviettes hygiéniques, combustible,...)* qu'il faut donc renouveler régulièrement.

- La fréquence des distributions « de routine » sera variable selon le contenu des kits. Nous conseillons toutefois de distribuer des kits contenant des consommables pour au moins 1 mois parce qu'une distribution est une activité qui nécessite beaucoup de personnel, de temps et d'énergie, et en urgence toutes ces « denrées » sont rares, inutile donc de se compliquer la tâche en devant organiser des distributions toutes les semaines !

- La distribution de routine ne concernant que quelques articles pas trop lourd, elle pourra facilement être couplée à une distribution de nourriture.

D'autres articles peuvent s'user ou s'abîmer avec le temps. Ainsi, par ex. certaines couvertures ne résistent pas aux lavages répétés ; et une moustiquaire ou un jerricane troué n'ont pas vraiment d'utilité... Il faut donc avoir un stock de réserve pour pouvoir remplacer les articles usagés.

- Ces remplacement d'articles usagés ne feront pas l'objet d'une distribution, mais se feront au cas par cas via les « home visitors[6] » par ex.

3. Distribution pour circonstances spéciales

En plus de la distribution initiale et des distributions de routine, on peut être amené à organiser des distributions pour circonstances spéciales.

- Il peut s'agir d'un changement soudain de climat, d'une tempête ou d'un incendie, d'un pillage par des rebelles du matériel distribué,...ou de tout autre évènement.
- Lors d'une évaluation plus en profondeur on peut découvrir des groupes vulnérables nécessitant une assistance particulière *(personnes âgées, handicapées,...)*

4. Distribution de stabilisation/reconstruction

Après l'urgence vient le temps de la stabilisation/reconstruction. Les réfugiés/déplacés ou personnes affectées par une catastrophe naturelle ne peuvent en effet pas vivre pendant des mois sous une bâche en plastique soutenue par quelques morceaux de bois. Aux mesures d'urgence doivent se substituer des mesures résistant au temps.

- Stabilisation : les réfugiés/déplacés n'ont pas la possibilité de retourner chez eux et vont devoir vivre dans des camps pendant plusieurs mois ou années. Dans ce cas, il faudra distribuer des abris adaptés au contexte et aux conditions climatiques
  → voir mémento « Abris » et guideline « Transitional settlement : displaced population »

- Reconstruction : les réfugiés/déplacés ont la possibilité de retourner chez eux mais leur habitation a subi des dommages importants. Dans ce cas on pourra distribuer des moyens permettant une réhabilitation suffisante pour que les personnes puissent retourner vivre chez elles *(tôle ondulé, ciment, kit charpentier,...)*.

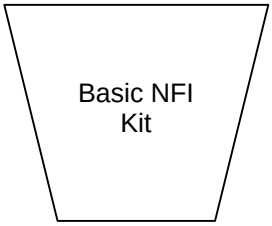
→ Voir fiche n°3 : Tableau récapitulatif des stratégies de distribution

[6] Home visitors : personnes de la communauté qui ont la responsabilité de reporter tous les évènements importants (naissances, décès,...) qui ont lieu dans leur communauté. Les home visitors sont généralement en charge d'un groupe de 500 à 1000 personnes

QUE DISTRIBUER ?

1. Distribution systématique

Lors des catastrophes majeures *(tremblements de terre, tsunami,...)*, il a été décidé de mettre d'office des NFI dans les full-charters sans attendre les résultats d'une évaluation initiale. Cette décision se base sur l'expérience acquise au fil des ans. Dans ce genre de catastrophe il est évident qu'un nombre important de personnes auront tout perdu et auront un besoin urgent d'assistance en NFI. Une évaluation initiale ne viendrait que confirmer ce constat en retardant l'assistance aux personnes.



ou

- Tarpaulins
- Couvertures
- Moustiquaires
- Kit hygiène
- Kit cuisine
- Jerricanes

→ *Voir fiche n°4 : Tout savoir sur le "Basic NFI Kit"*

2. Distribution ciblée

Dans tous les autres cas une distribution de NFI sera basée sur les résultats d'une évaluation initiale. Cette évaluation devra notamment nous aider à déterminer :

- Quels sont les besoins prioritaires ?
- Qu'est-ce que la population affectée a déjà ?
- A quoi est-elle habituée ?
- Qu'est-ce que nous pouvons distribuer qui va réellement les aider ?

2.1. Quels sont les besoins prioritaires ?

L'expérience opérationnelle, la connaissance du contexte et l'observation des conditions de vie des réfugiés/déplacés doivent nous permettre de décider des priorités.

On sera particulièrement attentif à :

- Etat physique et psychologique de la population affectée

  Dans tous les cas ces populations qui ont du fuir seront physiquement et/ou psychologiquement affectées, mais certains évènements sont plus traumatisants que d'autres *(famines, tsunami,...).* Plus les populations seront physiquement ou psychologiquement affectées par les évènements qu'elles ont vécu, plus elles seront vulnérables.

- Climat et saisons

  Quel est le climat actuel et celui auquel on doit s'attendre dans les semaines ou mois à venir. *Le but étant de prévenir plutôt que guérir et de ne pas devoir organiser continuellement des distributions, il vaut mieux se renseigner sur les conditions climatiques attendues dans la région plutôt que de se réveiller un matin les pieds dans l'eau !*

- Conditions environnementales

  Présence de vecteurs ou non *(moustiques source de malaria, de dengue, d'encéphalite japonaise,...)*
  Présence suffisante ou non de produits vitaux *(eau, bois de chauffage,....)*

2.2. Qu'est ce que les personnes ont déjà.

- Ce qu'elles ont pu emporter :

  Selon les circonstances auxquelles les personnes auront été exposées, elles auront pu ou non emporter certaines affaires personnelles avec elles.

  Il est à noter que les populations rurales sont souvent mieux organisées que les populations urbaines. Les premières, quand elles le peuvent, emportent les éléments essentiels à la survie : couvertures, nattes, ustensiles de cuisine,... tandis que les secondes soit n'emportent rien espérant recevoir rapidement une assistance, soit emportent ce qui est le plus important à leurs yeux mais n'est pas nécessairement des plus utiles à la survie (ex. des réfugiés koweïtiens, lors de la première guerre du Golf, qui avaient emporté leur télévision !).

- Ce qu'elles ont déjà reçu :

  Il est relativement fréquent que les réfugiés/déplacés, s'ils ne sont pas trop nombreux, reçoivent une première aide d'urgence soit des autorités ou d'organisations locales, soit de la population hôte. Lors des catastrophes naturelles majeures *(tremblement de terre, tsunami,...)* l'élan de solidarité envers les populations affectées est souvent très important.

- Ce qu'elles vont recevoir prochainement :

  Si d'autres organisations *(locales ou internationales)* sont présentes, il faut vérifier ce qu'elles ont l'intention de distribuer, et ce bien sûr afin de ne pas dupliquer le type d'aide offert. Attention, comme déjà dit précédemment, il faut bien vérifier que leurs intentions sont réelles et non virtuelles !

- Les mécanismes d'adaptation de cette population :

  Selon les circonstances de la catastrophe, les personnes affectées seront plus ou moins en état physique et/ou psychologique de faire face à la situation. Ainsi nous avons vu des réfugiés issus de milieu rural s'adapter très rapidement à leur nouvelle situation et construire eux-même des abris, du mobilier,...avec ce qu'ils trouvaient sur place *(bois, cordes faites de lianes,...)*. Par contre, lors des tremblements de terre, nous avons observé que les personnes étaient extrêmement choquées et pratiquement sans capacité de réagir pendant plusieurs semaines.

  Attention, les « mécanises d'adaptation » sont parfois utilisés comme « alibi » pour ne pas intervenir ! Quelle que soit la situation, il faut toujours faire une évaluation parce que d'une part les apparences peuvent être trompeuses et, d'autre part, il peut y avoir, parmi une population qui arrive à faire face, des groupes plus vulnérables qui n'arrivent pas du tout à faire face à la situation.

2.3. A quoi ces personnes sont-elles habituées en terme de logement, habitudes alimentaires, habitudes vestimentaires, hygiène personnelle,...

Attention, les réfugiés/déplacés ne sont pas nécessairement un groupe homogène. Il peut y avoir des différences importantes entre eux selon leur milieu d'origine, leur statut social, leur appartenance ethnique ou religieuse,.... Ainsi, les populations rurales auront généralement des besoins et habitudes différentes des populations urbaines ; les habitudes alimentaires, vestimentaires,...peuvent également varier selon l'appartenance ethnique ou religieuse,....

Et puis, surtout, les réfugiés/déplacés, selon leur milieu d'origine, auront des besoins très différents de ce que nous considérons comme essentiel. Ainsi des personnes habituées à dormir sur une natte à même le sol, seront très déconcertées et pas nécessairement heureuses de recevoir un lit. De même, inutile de distribuer des brosses à dent à des personnes qui n'en n'ont jamais vues. Mais attention de ne pas tomber dans l'excès inverse en minimisant l'aide apportée sous prétexte que ces populations sont « culturellement » habituées à vivre dans des conditions difficiles !

A noter que les organisations internationales, y compris MSF, sont surtout préparées (en terme de matériel disponible) à intervenir dans des pays chauds et en milieu rural pour des populations ayant un niveau de vie relativement bas. Elles ont donc des difficultés à s'adapter lorsqu'elles sont confrontées à des populations urbaines qui vivent dans une région où les hivers sont rudes et qui ont un niveau de vie comparable au nôtre.

2.4. Qu'est-ce que nous pouvons distribuer qui va réellement les aider ?

Une distribution de NFI nécessite beaucoup de ressources humaines, logistiques et financières, il faut donc faire des choix en tenant compte de ces contraintes.

De plus, la solution idéale n'étant pas toujours disponible rapidement, il faut se demander ce que nous pouvons distribuer dans un délai raisonnable qui pourra vraiment répondre à leurs besoins actuels.

Pour les abris par ex., l'idéal est évidemment d'avoir une « vrai » maison, mais cela n'est pas réalisable en phase d'urgence. Et souvent, même les tentes ne peuvent pas être distribués rapidement car nous n'avons jamais un stock suffisant.... alors que faire ? Bien sûr du plastic sheeting et des cordes est loin d'être la solution idéale. Mais s'il pleut et que c'est tout ce que nous pouvons distribuer rapidement cela permettra quand même à la population de se protéger de la pluie. Dans un deuxième temps nous pourrons éventuellement distribuer des tentes ou du matériel pour réparer les maisons d'origines,....

2.5. Comment éviter les tensions entre les différentes populations ?

Il faudra veiller à ce que l'aide apportée ne soit pas source de tensions entre les différentes populations *(réfugiés entre eux et réfugiés/population hôte)*.

Une distribution de NFI peut en effet créer des tensions entre les réfugiés/déplacés s'il y a des inégalités *(réelles ou perçues comme telles)* dans l'assistance reçue. Ceci peut notamment être lié au fait que plusieurs organisations sont impliquées dans la distribution de NFI sans pour autant offrir des services de même qualité *(ainsi lors du tremblement de terre au Pakistan en 2005 il y avait de très grande différences de qualité dans les tentes distribuées par les différentes organisations... et tout le monde regardait avec envie les tentes hivernales de MSF !).*

Quelles sont les conditions de vie de la population hôte ? Cette question est également importante car il faut éviter que l'assistance aux personnes réfugiées/déplacées soit telle que celles--ci jouissent de conditions de vie nettement supérieures à celles de la population hôte, et ce afin d'éviter l'hostilité, voire les conflits, entre ces deux populations. Ceci ne devrait pas être le cas si l'assistance se limite à répondre aux besoins essentiels nécessaires à la survie physique et psychologique. Toutefois, il arrive que des camps de réfugiés/déplacés soient installés dans des régions où la population hôte *(en partie ou dans son entièreté)* est extrêmement pauvre à tel point que ses besoins essentiels ne sont pas couverts. Dans ce cas, on devra veiller à inclure la population hôte *(en partie ou dans son entièreté)* dans la liste de nos bénéficiaires.

→ *voir fiche 5 : « Check-list besoins prioritaires »*

3. Ce qu'on ne distribue pas

Jusqu'à ce jour, MSF n'a jamais distribué :

- de l'argent,
- de l'électroménager *(télévision, frigidaire,...)*
- des véhicules *(vélo, moto, voitures,...)*
- des moyens de télécommunication *(téléphone,...)*
- de l'équipement high-tech *(ordinateurs,...)*

Les raisons semblent évidentes : il ne s'agit pas d'articles indispensables à la survie physique et psychologique.

Toutefois, le monde change, et pour de plus en plus de réfugiés/déplacés, un moyen de communication *(notamment des cartes pré-payées pour les GSM)* est un élément important pour leur bien-être psychologique.

Lors du tremblement de terre au Pakistan en 2005 beaucoup de personnes avaient de la famille à l'étranger et souhaitaient pouvoir l'appeler pour que celle-ci puisse non seulement leur apporter un soutien psychologique mais aussi éventuellement matériel. En Géorgie, lors du conflit avec la Russie en 2008, les populations déplacées souhaitaient rester en contact avec des membres de leur famille qui n'avaient pas fui pour avoir de leurs nouvelles et aussi vérifier si elles pouvaient revenir dans leur village ou non.

Des informations sur l'évolution de la situation au niveau politique sont aussi importantes c'est pourquoi la distribution de journaux ou l'installation d'une télévision dans les centres collectifs peuvent être utiles pour les réfugiés/déplacés.

MSF aussi change et s'adapte selon les circonstances. Ainsi, lors du Tsunami en Asie du Sud-Est en 2004, nous avons eu un programme de construction et distribution de bateau afin de permettre aux pêcheurs de redémarrer une vie « normale ».

On ne peut donc jamais dire « jamais » ! Même s'il y a des politiques, des standards, etc... il faut toujours rester à l'écoute des bénéficiaires et garder la capacité de s'adapter à des situations nouvelles.... c'est la politique de la « flexibilité » !!!

La question de la distribution d'argent revient aussi souvent à l'ordre du jour. Pourquoi en effet dépenser des sommes énormes pour acheter, acheminer et distribuer du matériel alors qu'on pourrait tout simplement distribuer de l'argent aux réfugiés/déplacés qui pourraient ainsi s'acheter ce dont ils ont vraiment besoin.

Outre les problèmes de sécurité que la distribution d'argent entraînerait, tant pour les organisations distributrices que pour la population, il faut aussi considérer le problème de l'accès aux biens. En effet, il ne suffit pas d'avoir de l'argent, encore faut-il pouvoir le dépenser ! Et où les populations réfugiées du Darfour arrivant dans le désert tchadien auraient-elles pu se procurer des tentes, des couvertures, des jerricanes et autres articles de première nécessité ? De plus, quand bien même il y aurait des commerçants dans la région où les réfugiés/déplacés se sont installés, il faut bien se rendre compte que ceux-ci auront vite fait de doubler, tripler ou quadrupler les prix des articles les plus demandés *(ainsi, au Pakistan, le prix de la feuille de tôle ondulé s'est envolé dès que les ONG ont commencé à s'intéresser à ce produit).*

→ *Fiche n° 6 : Exemples de Non Food Items distribués dans les précédentes urgences*

4. Problèmes liés à certains types d'articles

Certains articles posent des problèmes particuliers, c'est notamment le cas des vêtements et des moyens d'éclairage. D'autres ne peuvent être distribués sans que les personnes n'aient reçus des explications sur la manière de les utiliser, c'est notamment le cas des moyens de lutte contre les vecteurs et des produits utilisés pour la purification de l'eau.

4.1. Les vêtements.

Dans certaines circonstances il est indispensable de distribuer des vêtements :

- Lorsque les personnes ont tout perdu y compris leurs vêtements *(tremblement de terre, tsunami, cyclone)*,
- Lorsque les personnes n'ont rien pu emporter et n'ont que ce qu'elles portent sur elle *(réfugiés fuyant un conflit)*
- Lorsque les vêtements ont été détériorés et/ou détrempés *(inondation)*
- Lorsque les conditions climatiques sont extrêmes *(froid intense, pluies abondantes,...)*

Quels vêtements choisir ?

Pour des raisons logistiques évidentes, on ne peut pas avoir tous les types de vêtements dans toutes les tailles possibles, il faut donc trouver des articles qui peuvent s'adapter à un grand nombre de personnes. Dans certains pays chauds où les personnes portent des pagnes, des sarongs, des saris,... ou autres vêtements faits d'un tissu enroulé autour du corps, il n'est pas difficile de trouver une solution adaptée à tous. Par contre, dans les pays froids et/ou pays où les tenues sont de type « occidental », le problème est beaucoup plus complexe.... et nous n'avons pas de solution standard !

Quelques remarques :

- MSF s'implique rarement dans la distribution de vêtements, sauf lors de circonstances spéciales et plus particulièrement en cas de froid intense *(distribution de vestes matelassées en Russie par ex.)*. A noter toutefois que le sari est inclus dans le « Basic NFI Kit ».

- Lors de catastrophes de grande envergure qui touchent émotionnellement la population générale *(tremblements de terre, tsunami, conflit Géorgie/Russie,...)* il y a un élan de solidarité et beaucoup de personnes apportent des vêtements de seconde main. Cette aide, bien que bien intentionnée, est difficile à gérer. Pour qu'elle soit efficace il faudrait avoir des équipes qui trient les vêtements selon l'état, le type, la taille,...or en situation d'urgence personne n'a la possibilité de faire cela. Tous ces vêtements sont donc finalement souvent abandonnés....
- Un besoin prioritaire trop souvent négligé sont les sous-vêtements pour lesquels on pourrait plus facilement trouver une solution *(on pourrait tout simplement avoir des sous-vêtements dans 3 tailles – small, medium, large – et au moment où les personnes viennent prendre leur colis, elles choisissent la taille qui leur convient).*

4.2. Les moyens d'éclairage

Fournir un moyen d'éclairage est une nécessité dans la mesure où cela permet au personne non seulement de s'orienter dans la nuit *(et donc éviter les chutes)* mais aussi et surtout de se sentir plus en sécurité. Malheureusement des moyens d'éclairage sûrs et économiques n'existent pas. Le problème est d'autant plus difficile là où il n'y a pas d'électricité, c'est-à-dire dans la plupart des contextes où nous travaillons. Les lampes à pétrole, et plus encore les bougies, représentent un danger évident d'incendie, plus particulièrement dans les abris temporaires *(huttes, tentes,...).* L'alternative, c'est-à-dire les lampes solaires, risquent elles d'être source de convoitise et donc d'être volées par la population locale, les militaires,....

En général, nous ne fournissons pas de moyen d'éclairage. Cela ne nous évite pas d'être confrontés aux problèmes qu'ils posent. Soit les réfugiés/déplacés se procurent des bougies ou lampes à pétrole sur le marché local, et dans ce cas nous sommes confrontés au risque d'incendie et à ses conséquences ; soit il n'y a pas de système d'éclairage et c'est le risque de violences et particulièrement de violences sexuelles qui augmente.

Mais force est de constater que jusqu'à ce jour nous n'avons pas encore trouvé la bonne solution !

4.3. Les moyens de lutte contre les vecteurs et les produits pour la purification de l'eau.

Certains articles doivent être distribués avec des explications. Ainsi, il ne suffit pas de distribuer des moustiquaires, encore faut-il expliquer aux bénéficiaires l'importance de les utiliser *(plutôt que d'en faire des filets de pêche ou des robes de mariée... du déjà vu !)* et comment les utiliser pour que la protection soit efficace. Il en va de même des tablettes pour la purification de l'eau qui, mal utilisées, peuvent avoir des effets néfastes pour la santé.

LA DISTRIBUTION DE NFI STEP BY STEP

Avant de commencer la distribution

1. Ce que vous devez savoir

- Quelle est la population cible
- Quelle est votre capacité
- Qu'est-ce que vous allez distribuer
- Population en milieu ouvert ou milieu fermé

2. Ce que vous devez décider

- A qui allez-vous distribuer
- A travers qui distribuer
- Comment allez-vous organiser la distribution
    - Sélection des bénéficiaires
    - Sites de distribution : combien, où et comment
    - Planning des distributions
    - Mesures pour assurer la sécurité

3. Ce que vous devez avoir

- Organisation logistique
    - Entrepôt
    - Matériel
    - Moyens de transport
- Ressources humaines
    - Recruter le personnel
    - Former le personnel

4. Et quand tout est prêt

- Informer la population

Le jour de la distribution

1. Organisation pratique

- Montage et organisation du site
- Commencer la distribution
- Fin de distribution et démontage du site
- Rapport de distribution

2. Supervision du bon déroulement de la distribution

- Processus
- Chaîne logistique

3. Contrôle de la foule

Après la distribution

1. Sondage dans les familles

2. Sondage sur les marchés

Avant de commencer la distribution

1.Ce que vous devez savoir

1.1. Quelle est la population cible

1.1.1. Combien de personnes sont affectées ?

Il est évidemment absolument nécessaire de savoir combien de personnes sont affectées par la catastrophe pour pouvoir organiser une distribution *(commande de matériel, nombre de points de distribution, nombre de personnel,...)*.

Mais il est souvent difficile d'avoir un chiffre fiable, surtout au début d'une urgence. En effet, lors d'un afflux de réfugiés/déplacés, il y a généralement des grandes différences entres les chiffres annoncés par les autorités et ceux présentés par les représentants de réfugiés, les agences UN,... Lors d'une catastrophe naturelle majeure les chiffres évoluent d'heure en heure et il faut souvent plusieurs jours, voire plusieurs semaines, avant d'avoir un chiffre fiable du nombre de morts, de disparus, de blessés et de sans-abris, et aussi avoir une vue précise de l'étendue de la zone touchée.

1.1.2. Quelle est la composition de la population ?

Idéalement vous devez aussi connaître comment la population est organisée *(familles, clans, villages,... quelle est la taille moyenne d'une famille, combien de femmes par famille,...)* et sa répartition *(% hommes, femmes, enfants < 5 ans,...)*

Pour vous aider il y a le tableau de « Répartition standard de la population par âge et par sexe d'un pays en voie de développement »[7], il y a aussi les données démographiques que vous pouvez trouver dans des documents du Ministère de la Santé ou via des sites web, et bien sûr il y a aussi le personnel national, les autorités locales,... Mais aucune de ces données n'est fiable !

En effet, du fait de la crise :

- Certains groupes peuvent être sous-représentés *(en situation de conflit, les hommes seront sous-représentés parce qu'ils sont les premières victimes de la guerre, où parce qu'ils sont engagés eux-même dans les hostilités ; en situation de famine, ce sont les enfants de moins de 5 ans qui seront sous-représentés puisque ce sont eux qui seront les premiers touchés par la malnutrition ; les tremblements de terre sont très meurtriers et ont donc aussi une forte influence sur la composition de la population,...).*
- La taille moyenne des familles peut être complètement différent de la normale, non seulement parce que certains groupes peuvent être sous-représentés mais aussi parce qu'il y a des « recompositions » familiales *(par ex. un grand-parent devient chef de famille en l'absence des parents, des neveux sont accueillis dans la famille en l'absence de leurs parents,...).*

[7] *Vous trouverez ce tableau dans le mémento "Les Priorités".*

Que faire ?

Plusieurs méthodes peuvent être utilisées pour avoir une estimation de la population affectée. Il s'agira toutefois toujours d'une estimation, c'est-à-dire un chiffre imprécis, tant qu'on n'aura pas pu faire un enregistrement de toute la population affectée.

Il faudra donc s'adapter à cette incertitude en commençant avec un chiffre, même imprécis, tout en prenant des mesures pour d'une part faire face à une éventuelle sous-estimation de la population *(buffer stock)* et d'autre part améliorer dès que possible le chiffre que l'on a.

→ voir fiche 7 : Estimation du nombre de personnes affectées »

1.2. Quelle est votre capacité ?

Votre capacité de distribution dépendra de :

- Ce que MSF est prêt à investir
    - MSF se concentre préférentiellement sur les activités purement médicales, donc si d'autres organisations sont présentes et réellement aptes à prendre ce volet en charge, MSF s'investira peu ou pas dans la distribution de NFI *(relire « Politique MSF » p.6)*
    - La distribution de NFI nécessite beaucoup de ressources humaines, logistiques et financières ; face à un nombre important de victimes, aucune organisation ne peut couvrir tous les besoins.
    - Pour ces deux raisons, et tenant compte du contexte, du type d'urgence, des besoins et de nos moyens matériels, une limite vous sera imposée par le département des opérations.

      A noter qu'en ce qui concerne les catastrophes naturelles de grande envergure il a été décidé d'inclure d'office la distribution de NFI pour un nombre de bénéficiaires à déterminer selon le nombre de victimes potentielles.
- Les moyens logistiques nécessaires et disponibles
    - Une distribution de NFI nécessite d'importants moyens logistiques, ceci est d'autant plus vrai lorsque la population cible est très dispersée *(grande étendue du territoire touchée par la catastrophe, comme lors du Tsunami en Asie du Sud-Est en 2004 par ex.)* ou est située dans un endroit difficilement accessible sans moyens logistiques extra-ordinaires *(bateaux, hélicoptères,...comme lors des inondations au Mozambique en 2000 ou lors du tremblement de terre au Cachemire en 2005)*.
    - Plus les populations seront difficilement accessibles, plus notre capacité sera limitée, en tout cas dans les premiers jours ou semaines.
- Les ressources humaines nécessaires et disponibles
    - Cet aspect a été trop souvent négligé par le passé, la distribution de NFI étant confiée à l'équipe en place, moyennant le recrutement de quelques assistants nationaux supplémentaires. Or une distribution de NFI est une activité complexe et qui peut entraîner d'importants risques de sécurité si elle n'est pas bien menée ; il faut donc une équipe spécifique entièrement consacrée à cette activité.

1.3. Qu'est-ce que vous allez distribuer ?

La réponse à cette question dépendra :

- De votre évaluation des besoins prioritaires *(voir chapitre « Que distribuer », p. 20 et fiche 5 « Check-list des besoins prioritaires »)*

  Et
- De ce vous allez réellement recevoir ou que vous aurez pu vous procurer.
    - Et oui, le rêve et la réalité ne se rejoignent pas toujours ! Même si vous avez commandé exactement ce que vous considérez comme étant indispensable pour répondre aux

besoins prioritaires, il n'est pas certain que vous receviez tout au moment voulu *(parce que le fournisseur est en rupture de stock, parce qu'il y a un blocage en douane,...).*

1.4. Distribution en milieu ouvert ou en milieu fermé ?

L'organisation pratique de la distribution sera très différente selon que la population cible vit :

- En milieu fermé : camp de réfugiés/déplacés

  Ou

- En milieu ouvert : dispersée dans la zone affectée par la catastrophe.
  - Inutile de dire que dans ce cas l'organisation de la distribution sera plus complexe qu'en milieu fermé et nécessitera plus de moyens logistiques et de ressources humaines, surtout s'il y a des besoins urgents et que vous devez donc essayer d'atteindre toute la population cible le plus rapidement possible.

2. Ce que vous devez décider

2.1. A qui allez-vous distribuer ?

Tenant compte de la population affectée par la catastrophe et de votre capacité opérationnelle vous devez décider à qui vous allez distribuer, c'est-à-dire quelles seront les bénéficiaires de votre programme de distribution. En effet, lors de catastrophes majeures *(qu'il s'agisse de catastrophes naturelles ou d'afflux de réfugiés/déplacés suite à un conflit)*, vous ne pourrez pas couvrir tous les besoins et vous devrez donc faire des choix.

2.1.1.. Tout le monde n'est pas affecté de la même manière

Lors des catastrophes naturelles :

Toutes les personnes d'une même région ne sont pas affectées de la même manière. Suivant l'emplacement de la maison *(en hauteur ou en plaine, le long d'une rivière ou à distance de toute source d'eau,...)* celle-ci sera plus ou moins touchée par une inondation.
Lors des tremblements de terre les dégâts seront variables selon le type de bâtiment, la distance par rapport à l'épicentre et d'autres facteurs géologiques.

Dans les situations de conflits :

Certaines personnes fuient sans pouvoir emporter quoi que ce soit parce que l'attaque ou le bombardement de leur village est imminent ou est déjà en cours ; d'autres fuient avant que le conflit ne les ait touchées *(parce qu'elles ont entendu que le village voisin avait été touché,...)* et ont dès lors la possibilité d'emporter certaines choses avec elles.

Il est aussi fréquent qu'il y ait plusieurs vagues de réfugiés/déplacés. Certains, très prévoyants, partent bien avant que le conflit n'ait dégénéré, d'autres ne se résignent à quitter leur maison que lorsqu'il n'y a vraiment plus d'autre issue *(les premiers réfugiés du Darfour sont arrivés au Tchad en avril 2003, la deuxième vague s'est produite en août 2003 et la plus grosse vague de novembre 2003 à février 2004 au moment où la zone frontalière était bombardée de manière systématique)*. Ainsi, selon le moment où nous arrivons, nous pourrons être confrontés à plusieurs groupes de réfugiés/déplacés avec des besoins très différents.

Dans tous les cas :

Certaines personnes pourront continuer à vivre dans leur maison *(pas ou peu touchée par la catastrophe)* ou trouver refuge auprès de la famille ou des amis tandis que d'autres n'auront pas d'autres choix que d'aller dans un camp de réfugiés/déplacés ou dans un centre collectif [8].

[8] *Centre collectif : bâtiment public où les réfugiés/déplacés sont logés : écoles, hall de sport,...*

Mais attention, ce n'est pas parce qu'une personne est accueillie par de la famille, des amis ou des habitants de la région hôte qu'elle n'a pas de besoins.

Au Darfour, en 2004, un certain nombre de déplacés ont été accueillis chez des habitants de la région. Les expatriés pensaient que ces personnes n'avaient donc pas de besoins puisqu'elles avaient été accueillies par des « amis ». Ce n'est qu'en 2005, lors d'une enquête nutritionnelle qui les a amenés à pénétrer dans les compounds où ces personnes étaient « hébergées » qu'ils se sont rendus compte que la réalité ne correspondait pas du tout à ce qu'ils avaient imaginé !

En Géorgie, en 2008, beaucoup de personnes fuyant les combats en Ossétie du Sud et Abkhazie ont été hébergée dans de la famille. Mais ces familles étaient elles-même des déplacés de la guerre précédente et vivaient depuis lors dans la précarité.

De même, ce n'est pas parce qu'on a encore quelque chose qui ressemble à une maison qu'on n'a pas besoin d'aide. En effet, lors des catastrophes naturelles, il est fréquent que les personnes ne se résignent pas à quitter leur maison, même si celle-ci présente des risques d'effondrement *(surtout lors des after-shock)* ou est déjà fortement endommagée voire complètement parterre. Accepter qu'on a perdu sa maison, souvent le travail de toute une vie, est un processus de deuil qui prend du temps. Ces personnes qui errent dans ou autour des décombres, cherchant à récupérer le moindre morceau de ce qui fut leur vie, ont aussi besoin de notre assistance.

Que faire ?

Si le nombre de victimes dépasse nos capacités il faudra, sur base du nombre de bénéficiaires qu'on est capable d'aider *(limite opérationnelle, ressources humaines, logistiques et financières)* :

- Cibler les zones les plus touchées *(catastrophes naturelles)* - et/ou - Cibler les populations les plus vulnérables *(réfugiés/déplacés suite à un conflit,...)*

Et

- Si d'autres organisations sont présentes, se coordonner avec ces organisations *(pour éviter de dupliquer l'aide dans certaines zones et en laisser d'autres sans assistance).*

Et

- S'il n'y a pas d'autres organisations présentes, faire du lobby pour que d'autres organisations se mobilisent *(dans un premier temps on fera appel aux autres sections MSF ; ainsi, en 2003, lors de l'afflux de réfugiés soudanais au Tchad, on a fait appel à d'autres sections pour pouvoir couvrir toute l'étendue de la frontière).*

Et

- Tout en répondant à la première urgence *(équipe 1)*, continuer l'évaluation de la situation *(équipe 2)* pour vérifier qu'il n'y a pas des populations en besoin d'assistance et « oubliées » par l'aide humanitaire.

Et

- Sur base des besoins constatés *(pas d'autres organisations présentes ou prêtes à se mobiliser, populations « oubliées »,....)* voir dans quelle mesure nous pourrions augmenter notre capacité de réponse.

Lors des catastrophes naturelles majeures, l'aide internationale a tendance à se concentrer à quelques endroits en fonction de l'accessibilité d'une part et de la visibilité *(pour les caméras de télévision)* d'autre part. Dans ce cas, la valeur ajoutée de MSF est souvent d'aller « là où les autres ne vont pas » pour assister des populations tout aussi touchées mais moins accessibles.

2.1.2. Et la population hôte ?

La population locale *(qui, éventuellement, a accueilli les réfugiés les premiers jours/semaines)* doit-elle recevoir quelque chose ?

Comme déjà dit plus haut *(p.22)*, il faut veiller à ce que l'aide apportée ne soit pas source de tensions entre les différentes populations en offrant aux réfugiés des conditions de vie nettement supérieures à celles de la population hôte. Et si les réfugiés/déplacés sont installés dans une région où la population hôte *(en partie ou dans son entièreté)* est extrêmement pauvre à tel point que ses besoins essentiels ne sont pas couverts on devra veiller à inclure la population hôte *(en partie ou dans son entièreté)* dans la liste de nos bénéficiaires.

→ *voir fiche 8 : « Exemples de critères et cartes utilisés lors de précédentes urgences »*

2.2. A travers qui allez-vous distribuer ?

L'entité de base prise en compte dans l'organisation des distributions de NFI est la famille *(ou ménage : unité élémentaire de population résidant dans un même logement*) ; cela ne signifie pas que la distribution doit nécessairement se faire via les familles. Selon le contexte, les ressources disponibles,... vous pourrez opter pour un des 5 systèmes ci-dessous :

N.B. Les systèmes les plus fréquemment utilisés sont les systèmes 3 et 4.

1. Distribution via les autorités locales ou une organisation locale (la Croix-Rouge par ex.)	
Avantages	Inconvénients
- Pas de moyens propres nécessaires - Très rapide ! - Dans certains contextes nous sommes obligés de passer par les autorités ou, plus souvent, la Croix-Rouge ou Croissant-Rouge national. Et si ce n'est évidemment pas le meilleur système, dans ce cas c'est le seul qui nous permette de répondre aux besoins de la population affectée.	- La distribution peut ne pas être équitable en fonction de « l'agenda politique » des autorités. - Ont-ils vraiment les moyens et les compétences pour organiser une distribution, ou est-ce que le matériel va traîner dans des entrepôts ? - Aucun contrôle sur ce qui est distribué et à qui. → Système uniquement utilisé quand on a vraiment pas le choix !

2. Distribution à des groupes de bénéficiaires via les leaders de ces groupes	
Avantages	Inconvénients

- Nécessite peu de moyens *(RH, log.,...)*
- Donne la responsabilité à la communauté
- La distribution peut commencer plus rapidement
→ Utile au début d'une urgence avec afflux massif et/ou peu d'espace pour organiser la distribution
	- Les leaders sont-ils vraiment des représentants des groupes ?
	- Risque d'abus de pouvoir et discrimination vis-à-vis d'une partie de la population :
	  - la distribution peut ne pas être équitable. En raison de normes propres à la communauté, certaines personnes *(peu ou pas à risque)* peuvent recevoir plus que d'autres.
	  - les personnes les plus vulnérables *(y compris les femmes)* peuvent avoir des difficultés à faire valoir leurs droits
	- Difficile de superviser la distribution.
	→ Seulement possible :
	  - dans des communautés où il y a une structure sociale *(des leaders reconnus comme tels)*
	  - sans leadership au main d'un groupe politique ou armé

3. Distribution à des groupes de familles via un représentant par groupe	
Avantages	Inconvénients
- Nécessite plus de moyen qu'en 2, mais moins qu'en 4 et 5 . - Moins de risque d'abus par des leaders - Participation de la communauté	- Nécessite un travail d'information à la population sur le système - Nécessite une bonne participation de la communauté pour l'organisation - Risque d'oublier les personnes qui ne vivent pas en famille : personnes isolées, enfants non accompagnés,... → Seulement possible en situation stable

4. Distribution aux familles via les chefs de famille	
Avantages	Inconvénients
- Pas de risque d'abus entre bénéficiaires → Utile face à des populations non structurées *(pas de leaders, plus de structure sociale,...)*	- Nécessite beaucoup de moyens - Pas de participation de la communauté - Risque d'oublier les personnes qui ne vivent pas en famille : personnes isolées, enfants non accompagnés,...

5. Distribution aux individus	
Avantages	Inconvénients
- Système le plus sûr pour toucher tout le monde → Utile pour des distributions très ciblées *(ex. matériel spécifique pour personnes âgées ou handicapées,...)*	- Nécessite beaucoup de moyens - Le matériel, surtout les kits, est souvent conçu pour une famille *(kit hygiène, cuisine, reconstruction,...)*

2.3. Comment allez-vous organiser la distribution ?

2.3.1. Sélection des bénéficiaires

Qui sont les bénéficiaires de votre programme de distribution

En fonction de la décision que vous aurez prise *(revoir 2. Ce que vous devez décider – 2.1. A qui allez-vous distribuer)*, vous devrez mettre en place un moyen d'identifier les bénéficiaires.

Au début d'une urgence de grande ampleur, où les réfugiés/déplacés ne sont pas regroupés dans des camps ou sites +/- organisés, cela n'est souvent pas possible et :

- Soit les camions sont pris d'assaut par la foule *(ex. réfugiés irakiens - Kurdistan 1991 – voir photo p. 39.)*... et il ne vous reste plus qu'à évacuer !
- Soit les personnes reçoivent un premier colis d'urgence *(quelques articles très basiques comme, par ex. un jerricane et une couverture)* au fur et à mesure de leur arrivée *(ex. réfugiés rwandais Goma 2004).* Dans ce cas l'équipe de distribution se trouve le long de la route empruntée par les réfugiés/déplacés et ceux-ci reçoivent leur colis lors de leur passage.
- Soit une zone est ciblée *(en fonction des besoins et de nos capacités)* et le matériel est distribué dans cette zone en passant avec les camions de maison en maison *(ex. Tremblement de terre - Iran – Bam 2003)*
- Soit la distribution est organisée là où ont lieu les cliniques mobiles *(une des premières activités généralement mise en place)*. L'équipe de distribution va de maison en maison, distribue le matériel et réfère les malades vers la clinique mobile. Ceci n'est possible que dans des petites communautés *(villages)*.

Ces situations sont toutefois exceptionnelles et, dans la plupart des cas nous avons effectivement la possibilité de faire une sélection des bénéficiaires et de les identifier.

Les réfugiés/déplacés/sans-abris sont dans un camp ou des centres collectifs ou dans leur village *(catastrophe naturelle)* ***ET ils ont tous les même besoins.***

→ **Distribution maison/maison, famille/famille, sans enregistrement préalable**

Ou

→ **Distribution au site de distribution sur base de listes de bénéficiaires**

Comment procéder ?

Si la population est relativement petite *(ce qui est généralement le cas dans les villages et les centres collectifs, mais peut aussi se rencontrer au début d'une urgence où les réfugiés/déplacés ne sont pas encore regroupés dans des grands camps mais vivent en petites communautés dispersées sur plusieurs sites),* il est relativement facile :

- soit de faire une distribution maison/maison ou chambre/chambre *(dans les centres collectifs)*, sans enregistrement préalable,
- soit de demander aux réfugiés/déplacés/sans-abris de s'organiser par groupe *(par ex., dans un centre collectif, par étage, ou par 20 chambres)* et d'établir pour chaque groupe la liste des bénéficiaires, en mentionnant les personnes les plus vulnérables selon **nos critères** *(orphelins, personnes âgées, personnes handicapées, femmes enceintes et allaitantes,...).* La distribution se fait ensuite, sur base de ces listes, à un site de distribution, où chaque groupe se présente à son tour *(le planning aura été communiqué aux bénéficiaires)* et où celui qui a établi la liste assiste l'équipe de distribution dans la vérification des bénéficiaires et la sélection en priorité des personnes les plus vulnérables..

Si la population est importante, il ne sera pas possible de faire une distribution maison par maison *(non seulement cela prendrait beaucoup de temps mais surtout, du fait du grand nombre de population, les risques pour la sécurité sont trop importants)* et nous devrons nous-même organiser les réfugiés/déplacés/sans-abris. Comment ?

- Diviser le groupe en plus petites unités : soit en délimitant *(avec des cordes, du ruban de balisage,..ou tout simplement le nom des rues si c'est dans un village)* des quartiers *(quartier nord, est, ouest et sud,... attention à ne pas utiliser des mots qui peuvent avoir des connotations politiques ou autres.... et être du nord ou du sud peut avoir une connotation politique dans certains contextes.... ; dans ce cas choisir des couleurs ou un autre mode de classification acceptable par les réfugiés/déplacés)*, soit en numérotant *(avec une bombe de peinture)* les maisons *(ou huttes, tentes,...).*
- Ensuite vous pouvez demander à chaque quartier de s'organiser pour choisir un représentant et établir les listes. Si cela n'est pas possible *(population trop déstructurée pour pouvoir choisir et accepter un leader, population sous l'emprise d'un leadership politique et/ou armé, tensions entres les réfugiés/déplacés/sans-abri, population trop affectée physiquement et/ou psychologiquement,...),* nous devrons nous-même établir les listes.

Les réfugiés/déplacés/sans-abris n'ont pas tous les même besoins.

Ceci sera peut être le cas :

- lors des catastrophes naturelles où tout le monde n'a pas été affecté par la catastrophe avec la même intensité,
- lorsque vous avez plusieurs vagues de réfugiés,
- lorsqu'une partie de la population hôte est également dans le besoin.

(relire « Tout le monde n'est pas affecté de la même manière », p. 28)

→ **Distribution maison/maison ou dans un site de distribution sur base de cartes d'enregistrement distribués après évaluation des besoins**

Attention, ce type de distribution, fréquemment utilisé lors de catastrophes naturelles, nécessite une bonne communication avec la population pour qu'elle comprenne et accepte que tout le

monde ne recevra pas la même chose. Cela sera possible dans des villages ou petites communautés pas trop déstructurées socialement, mais par contre extrêmement difficile voir impossible dans des grandes communautés ou dans des communautés qui n'ont pas de lien sociale entre elles *(par ex. regroupement de personnes d'origines différentes).*

Comment procéder :

- Etablir des critères clairs *(état de la maison, biens de première nécessité présents dans la maison,... vulnérabilité des personnes,...)*.
- Décider de ce qui sera distribué en fonction de chacun des critères.
- Etablir une carte d'enregistrement reprenant les critères et les articles à distribuer.
- Informer la population sur tout le processus : critères, articles qui seront distribués, évaluation, carte d'enregistrement, distribution.
- Former une équipe de personnes qui vont évaluer chaque maison.
- Evaluer chaque maison et distribuer une carte d'enregistrement après évaluation.
- Organiser la distribution soit maison/maison soit sur un site de distribution. Dans un cas comme dans l'autre les personnes doivent présenter leur carte d'enregistrement pour recevoir les articles.

→ *voir fiche 8 : Exemples de critères et cartes utilisés lors de précédentes urgences »*

Qui a déjà reçu

Il y a et il y aura toujours des fraudes ou tricheries, bref des personnes qui essaient d'avoir plus que ce à quoi elles ont droit lors des distributions. C'est humain. En effet, les personnes exposées à des situations extrêmes vont tout faire pour lutter pour leur survie et, notamment, essayer d'avoir le plus d'assistance possible.

De notre côté nous devons essayer d'organiser la distribution de telle manière à ce qu'il y ait le moins de fraude possible pour pouvoir offrir à tout le monde l'assistance dont il a besoin *(être équitable mais aussi avoir les moyens de distribuer à tout le monde).*

Pour cela nous devons mettre en place un système nous permettant de détecter qui a reçu son colis et qui ne l'a pas reçu.

> *Encore une fois, il y a des situations (rares mais elles existent) où toute organisation est pratiquement impossible (ex. Kurdistan 1991) et où ce sont les plus forts qui auront accès au matériel. C'est la loi de la jungle.... Dans ce cas on peut espérer que les plus forts veilleront à redistribuer une partie de ce qu'ils ont obtenu (au moins à leur famille, groupe d'amis,...) et surtout, qu'une fois qu'ils auront été « rassasié », une deuxième distribution, organisée cette fois, pourra être mise en place.*

Plusieurs systèmes sont possibles *(en fonction du type de distribution)*, aucun n'est efficace à 100%.

- Le marquage au violet de gentiane *(ou à l'encre indélébile)*
- Les listes de bénéficiaires
- Les cartes d'enregistrement

Le marquage	
Parfois utilisé pour les distributions sans enregistrement préalable. Il est effectué à la sortie du site. Une fois que la personne a effectivement reçu ce à quoi elle avait droit, elle doit tremper un doigt dans un petit sceau ou un pot contenant du violet de gentiane dilué *(1 cuillère à café (5 g) de violet de gentiane en cristaux/litre d'eau, 1 litre pour environ 1000 marquages)*.	Le marquage est éthiquement limite et discutable N.B. le marquage au violet de gentiane ailleurs que le doigt *(dans la bouche, les oreilles,.... choses qui se sont déjà faites dans le passé)* est à proscrire. Dans certains cas le violet de gentiane est remplacé par de l'encre indélébile.... qui en fait est tout à fait délébile avec un bon lavage des mains *(testé pour vous au siège !)*, et encore plus facilement si vous avez graissé votre main avant *(truc utilisé par les populations habituées aux distributions !)*.

Les listes de bénéficiaires	
Voir mode d'utilisation ci-dessus	Il n'est pas toujours si facile de s'y retrouver dans les noms de famille. Dans certains pays tous les membres d'une même famille n'ont pas le même nom de famille, dans d'autres ce sont tous les membres d'un clan qui ont le même nom de famille et partout dans le monde il y a des noms de famille très communs *(comme François Dupont en France, John Smith en Angleterre,....)*. Toutes ces sources de confusions sont parfois utilisées pour frauder. Et bien sûr, dans les contextes où nous intervenons il est rare que l'on puisse se référer à des papiers d'identité pour établir l'identité de quelqu'un.
Les cartes d'enregistrement	
Voir mode d'utilisation ci-dessus	Vous vous en doutez, les cartes d'enregistrement peuvent être plus ou moins facilement falsifiées selon leur mode de fabrication. Or, sur le terrain on n'a pas souvent des moyens très sophistiqués pour essayer de faire des cartes de distribution non falsifiables....

2.3.2. Sites de distribution : combien, où et comment ?

Combien de sites de distribution faut-il installer ?

Le nombre de sites de distribution à installer dépendra de plusieurs facteurs :

Taille de la population	Il faut au minimum 1 site de distribution par 20.000 personnes *(si on distribue via les chefs de famille cela signifie que +/- 4.000 personnes devront se présenter au site de distribution).* Si vous avez plusieurs site de distribution vous aurez moins de monde par site et donc moins de problème de contrôle de la foule, par contre vous aurez besoin de plus de matériel, moyens de transport et ressources humaines.
Localisation de la population	Il faut essayer d'être au plus près possible des bénéficiaires pour que les sites de distribution soient accessibles à tous et notamment aux personnes les plus vulnérables. Ainsi, si la population est regroupée dans 1 camp il sera possible d'installer un seul site de distribution à un endroit central, par contre si la population est dispersée dans plusieurs lieux ou villages il faudra envisager d'avoir un site de distribution dans chaque lieu ou village ou un site de distribution pour un groupe de lieux ou villages proches les uns des autres en respectant une distance maximum de 5 km entre le site de distribution et les bénéficiaires.
Tensions entre différentes populations	Il est évident que si vous avez connaissance de tensions pouvant exister entre différents groupes de population il faudra installer des sites de distribution pour chacune de ces populations afin de limiter les problèmes de sécurité.
Ressources disponibles	RH, moyens de transport,...

Où installer les sites de distribution

Dans un endroit accessible pour les camions

Le plus près possible des bénéficiaires pour :

- Etre accessible à tous *(personnes âgées, handicapées,...)*
- Limiter le trajet et donc :
  - Le temps passé hors de la maison *(surtout important pour les femmes chef de famille)*
  - Le risque de harcèlement et/ou vol sur le chemin du retour
  - Eviter de devoir rentrer chez soi, avec le matériel reçu, quand il fait nuit
  - Faciliter le transport de sacs souvent lourds

Dans un endroit « confortable » pour vous et les bénéficiaires :

- Evitez les endroits déserts n'offrant aucune ombre ou balayés par les vents glacés en plein hiver
- Evitez les endroits infestés de vecteurs *(mouches, moustiques,...)*
- Evitez les cuvettes ou autres endroits où vous pourriez vous retrouver les pieds dans l'eau à la première pluie

Dans un endroit permettant d'assurer plus facilement la sécurité :

- N'installez pas de sites de distribution à proximité de zones très populeuses *(marché, hôpital, édifice religieux)*, ni en plein milieu de l'endroit où les réfugiés/déplacés sont concentrés mais plutôt sur un terrain en périphérie.
- Choisissez un endroit plat et dégagé afin d'avoir une vue globale du site et ainsi pouvoir détecter rapidement les éventuels dysfonctionnement.

Veillez à éviter pour les bénéficiaires de devoir passer devant :

- Des camps militaires ou de police, ou tout autre endroit à risque de harcèlement
- Des endroits inhabités où les voleurs pourraient agir en toute liberté

Comment installer les sites de distribution

Il est important de veiller à une bonne installation des sites de distribution car cela aura un impact fondamental sur :

- Le bon déroulement de la distribution *(fluidité, rapidité,...)*
- La sécurité

Vous devez avoir :

- Une et une seule entrée
- Une zone d'attente *(endroit où les personnes attendent avant d'être appelées pour la distribution)*
- Une zone tampon entre la zone d'attente et la zone de distribution
- Une zone de distribution *(endroit où les personnes reçoivent les NFI)*
- Une et une seule sortie
- Une zone de stockage du matériel *(bâtiments en dur , tente, camion ou espace en plein air bien délimité).*
- Des facilités pour le personnel : latrines et point d'eau, mais aussi un endroit où prendre 10' de repos en dehors de la foule et à l'abri du soleil ou du froid.
- Des facilités pour la population : l'idéal voudrait qu'il y ait suffisamment de latrines pour la foule mais dans la pratique c'est irréaliste vu le nombre important de personnes qui seront rassemblées sur le site – il vaut donc mieux concentrer ses efforts sur une organisation qui permettent une distribution rapide évitant ainsi aux bénéficiaires de devoir attendre longtemps ; on essaiera quand même de mettre des points d'eau, surtout dans les pays chauds.

Le site et les différentes zones doivent être bien délimités, vous aurez donc besoin de matériel de marquage *(filets de balisage, piquets, cordes,....)*

→ *voir fiche 9 : « Comment installer un site de distribution : conseils, plan et check-list matériel »*

2.3.3. Planning des distributions

Vous devez établir le planning des distributions, non seulement pour votre propre organisation mais aussi pour pouvoir informer à temps les bénéficiaires.

Dans tous les cas :

- N'annoncez pas de date de distribution à la population tant que les NFI ne sont pas dans votre stock ! En effet, une panne de camion, ou un brouillard dense empêchant les avions de décoller, ne sont pas des évènements rares et peuvent retarder l'arrivée du matériel de plusieurs jours,.... il vaut donc mieux ne pas donner de faux espoirs à une population qui attend votre aide avec impatience.
- N'organisez pas une distribution un jour férié et plus particulièrement un jour de fête religieuse *(sauf bien sûr s'il y a extrême urgence).*
- Assurez-vous qu'il n'y a pas de risque de sécurité spécifique le jour où vous avez décidé de distribuer *(renseignez-vous auprès des autorités, des représentants des réfugiés, du personnel national,....).*
- Coordonnez-vous avec les autres organisations présentes pour ne pas organiser plusieurs distributions le même jour *(par ex. distribution de nourriture par le PAM [9] le même jour que votre distribution).*
- Coordonnez-vous entre-vous : veillez à ne pas avoir plusieurs activités impliquant la population cible le même jour *(par ex. pas de distribution le même jour qu'une enquête nutritionnelle)*

Si vous avez plusieurs sites de distribution pour des camps ou sites proches :

- Organiser la distribution dans chacun des camps ou sites le même jour pour limiter les fraudes *(personnes passant d'un camp à l'autre pour recevoir plusieurs fois des colis)*

2.3.4. Mesures pour assurer la sécurité

Personnel

Vous devez avoir suffisamment de personnel pour contrôler la foule. Parmi ceux-ci vous pourrez avoir :

- du personnel MSF,
- des volontaires *(représentants de réfugiés/déplacés, représentants du village touché par la catastrophe,...)*
- du personnel mandaté par les autorités locales.

Veillez à ce que ce personnel :

- parle la/les langue(s) des bénéficiaires
- soit bien identifié *(dossard MSF)*
- ait du matériel pour communiquer en cas d'incident *(radio + sifflet en cas d'urgence)*
- soit bien briefé :
  - la distribution doit leur être expliquée en détail *(les critères, les articles distribués, le déroulement,...)* pour qu'ils puissent à leur tour répondre aux questions qu'on leur poserait,
  - il n'est pas question de porter d'armes ou de bâtons, l'objectif n'est pas d'avoir un service d'ordre musclé mais d'écouter, expliquer et orienter en ayant toujours une attitude respectueuse.

Impliquez les autorités... sauf dans les contextes où c'est contre-indiqué.

Dans les contextes où il est possible de travailler en collaboration avec les autorités, on veillera à les impliquer et on leur demandera d'assurer la sécurité à l'extérieur du site de distribution – l'intérieur du site étant sous la responsabilité de MSF.

[9] *PAM = Programme Alimentaire Mondial – en anglais : WFP = World Food Program*

Impliquez des représentants des réfugiés/déplacés/sans-abri

S'il y a des leaders reconnus, acceptés et acceptables, impliquez les autant que possible dans l'organisation de la distribution. Ils sauront comment parler aux groupes qu'ils représentent pour ramener le calme. N'hésitez pas non plus à impliquer des représentantes des femmes et ce dans tous les cas mais surtout lorsque les femmes sont les plus représentées dans la population cible *(ce qui est souvent le cas dans les camps de réfugiés où 80 à 85 % de la population sont des femmes et des enfants).*

Prévoyez un « bureau des plaintes »

Les plaintes, mais aussi les cas de tricherie ou autres comportements sources de désordre doivent être traités rapidement et avec tact et diplomatie. Pour atteindre cet objectif et éviter que le mécontentement d'une personne n'entraîne une « rébellion » généralisée, il vaut mieux orienter ces mécontents vers un « bureau des plaintes » à l'écart de la foule où un membre du personnel pourra prendre le temps de les écouter, les calmer, leur donner des explications détaillées et/ou corriger une erreur qui aurait été commise à leur insu.

Conception du site

Comme déjà dit plus haut, la localisation du site ainsi que la manière dont le site sera conçu et installé aura un impact fondamental sur le bon déroulement de la distribution et donc aussi sur la sécurité. N'hésitez donc pas à lire ou relire la fiche 9 *(« Comment installer un site de distribution : conseils, plan et check-list matériel »*

Vous veillerez notamment à :

- Evitez des trop grands regroupements de population
- Localiser votre site de distribution dans un espace ouvert pour permettre au responsable d'avoir une vue globale du site et ainsi pouvoir suivre le déroulement de la distribution et détecter les dysfonctionnements éventuels
- Situer la zone d'attente dans un endroit adéquat pour éviter que les personnes ne doivent attendre dans des conditions difficiles.
- Avoir un circuit clair garantissant une certaine fluidité
- Protéger les zones sensibles comme les lieux de déchargement et d'entreposage du matériel

Identification

N'oubliez pas de bien identifier le site *(autocollants, drapeaux,...)*, le personnel *(dossards MSF)* le matériel et les véhicules.

Planning de la distribution

Commencez les distributions tôt afin de limiter le temps d'attente *:* les problèmes de sécurité seront plus fréquents dans l'après-midi parce que les personnes sont fatiguées d'attendre

Organisation de la distribution

Un système bien organisé sera généralement respecté... si les gens ne le respectent pas c'est qu'il y a un défaut dans le système !

Communication

Le manque d'information sur ce qu'il se passe ou va se passer est source de stress. Il est donc très important de prendre le temps d'informer les bénéficiaires, les écouter et répondre à leurs questions. Tout le personnel doit être briefé en ce sens.

Sachez d'où vient le vent !

Si la population est stressée pour une raison ou une autre il y a un risque plus grand d'insécurité. Il faut donc savoir s'il y a une raison spéciale pour que les réfugiés/déplacés soient stressés *(autre que le fait d'être réfugié/déplacé, d'avoir perdu sa maison et/ou des membres de sa famille, d'avoir été bombardé,... !!!.)*.

3. Ce que vous devez avoir

3.1. Organisation logistique

3.1.1. Entrepôt

Choix d'un entrepôt approprié pour stocker les NFI avant la distribution

Vous aurez besoin d'un entrepôt en capital pour :

- Réceptionner le matériel venant de MSF-Supply ou de vos fournisseurs locaux
- Re-conditionner le matériel dont l'emballage aurait été endommagé lors du transport
- Fabriquer les kits si vous avez opté pour un approvisionnement local

Et d'un entrepôt sur le terrain pour :

- Réceptionner le matériel venant de la capitale ou de fournisseurs locaux
- Re-conditionner le matériel dont l'emballage aurait été endommagé lors du transport
- Eventuellement servir de point de distribution

Il y a 3 éléments fondamentaux à prendre en compte lors du choix d'un entrepôt :

- L' accessibilité
- La taille de l'entrepôt
- La sécurité

Ceci est valable quelque soit le type d'entrepôt que vous aurez pu trouver ou installer *(sachant qu'en urgence il est fréquent qu'on ne trouve pas, sur le terrain, d'entrepôt en dur et qu'on opte pour un entreposage du matériel sous tentes).*

→ *voir fiche 10 : « L'entrepôt : Choix, organisation et personnel »*

Cas où un entrepôt sur le terrain n'est pas nécessaire

Il arrive que l'on distribue directement à partir des camions arrivant de la capitale.

- Dans les situations d'urgences majeures, avec gros afflux de population et besoins criants *(ex. Kurdistan 1991- les réfugiés venant d'Irak étaient depuis plusieurs jours dans le froid, la pluie et la boue avant que les premières équipes aient accès à la zone montagneuse où ils s'étaient réfugiés.)*
- Dans les situations où des distributions ont lieu dans plusieurs villages éloignés de la base MSF et les populations à servir dans chacun de ces villages n'est pas trop important *(ex. Cachemire 2005)*

Dans ces cas il faudra veiller à :

- Avoir un seul type d'article par camion *(ex. que des couvertures ou que des kits hygiène,...)*, puisque les camions vont servir à la fois d'entrepôt et de point de distribution.
- Avoir au moins un membre du personnel MSF accompagnant le convoi de la capitale jusqu'au point de distribution pour s'assurer que le chargement arrive bien complet et intact au lieu de distribution *(puisque vous n'aurez pas la possibilité de faire une réception de la marchandise avant distribution)*
- Avoir une équipe qui part en avant des camions pour organiser le lieu d'arrivée des camions : garer les camions dans un endroit à l'écart du lieu où la population se trouve et prévoir un bon service de sécurité parce que les risques de prise d'assaut des camions par la foule est bien réel et dans ce cas il ne vous restera plus qu'à évacuer le plus vite possible !

Kurdistan 1991

Les camions sont pris d'assaut par la foule qui attendait de l'aide depuis plusieurs jours. Dans les montagnes où plus de 500.000 kurdes d'Irak se sont réfugiés et où règne un froid terrible, il n'y avait ni la place pour installer un entrepôt ni le temps d'organiser quoique ce soit.....

Outils pour organiser l'entrepôt

Vous devrez avoir :

- du matériel de rangement *(étagères, palettes, ...)*
- du matériel de conditionnement *(balance, dérouleur de scotch, corde, couteau, étiquettes,....)*
- de matériel d'entretien *(balai, seaux, raclette, torchon, produit de nettoyage,...)*
- du matériel de bureau *(calculatrice, papeterie,...)*
- du matériel d'aide au transport : on trouve rarement des diables dans les missions et pourtant cela éviterait bien des « dos cassés » !
- et aussi du matériel de premier secours et de lutte contre les incendies

→ *voir fiche 10 : «L'entrepôt : Choix, organisation et personnel »*

Outils pour gérer l'entrepôt

Les NFI ne font souvent que passer temporairement par l'entrepôt en attendant que l'organisation de la distribution soit tout à fait au point. Vous pouvez donc gérer ce stock comme une zone de dispatch en utilisant simplement un livre retraçant les mouvements d'entrées et de sorties de la zone. Ce livre doit être complété par les numéros des documents accompagnant la marchandise.

Les documents à utiliser pour la gestion de votre entrepôt sont donc :

- Le livre des entrées/sorties *(un registre ou cahier d'écolier fera l'affaire)*
- Les freight manifest *(rangés dans un classeur)*

→ *voir fiche 10 : «L'entrepôt : Choix, organisation et personnel»*

Personnel pour gérer l'entrepôt

Vous devez avoir un maintenancier *(storekeeper)* qui sera essentiellement responsable de :

- La réception et l'envoi des marchandises.
- La gestion « administrative » : remplir le livre des entrées/sorties et classer les freight manifest.
- La maintenance de l'entrepôt : bonne organisation, nettoyage, sécurité,....
- Et pouvoir informer à tout moment le responsable de programme sur les marchandises en stock.

Celui-ci sera aidé, dans sa tâche, par des manutentionnaires ; des gardiens assureront la sécurité.

→ *voir profils de poste dans la fiche 10 : «L'entrepôt : Choix, organisation et personnel»*

3.1.2. Le matériel

NFI

Et oui, pour pouvoir vraiment organiser et planifier une distribution, vous devez d'abord avoir reçu les NFI. Tant qu'ils ne seront pas dans votre entrepôt vous ne serez pas certain de ce que vous allez effectivement recevoir et quand.

Que faire si vous n'avez pas reçu tous les NFI et que le reste de la commande n'arrivera pas avant plusieurs jours ou semaines ? Voyez p. 18 au chapitre « Quand distribuer - 1 : Distribution initiale ».

Matériel pour l'installation des sites de distribution

Avant de commencer la distribution, il faut installer les sites de distribution et pour cela vous aurez besoin de matériel *(filets et/ou rubans de balisage, piquets, cordes,....)*.

→ *voir fiche 9 : « Comment installer un site de distribution : conseils, plan et check-list matériel »*

3.1.3. Les moyens de transport

Vous devez bien évaluer :

- Quel(s) type(s) de moyen de transport vous aurez besoin *(chameaux, camions, bateaux, hélicoptères,...)* en fonction de la géographie de la région mais aussi de l'état des routes *(les routes peuvent avoir été inondées ou détruites par la catastrophe naturelle, ou être trop étroites pour des gros camions mais par contre accessibles pour des camionnettes,...).*
- Combien de véhicules vous aurez besoins en fonction du volume a transporter, de la capacité des véhicules choisis et du nombre de sites de distribution à desservir.

  N'oubliez pas que si vos camions servent de point de distribution (voir p.38) il est préférable d'avoir un seul type d'article par camion. Il vaut mieux avoir un ou deux camions de plus et une distribution bien organisée que de se rationner en camion et avoir des problèmes lors de la distribution.

Vous aurez aussi besoin d'une personne en charge du suivi des véhicules pour :

- Trouver des véhicules adaptés : avoir une liste de propriétaires de chameaux, camions,.... *(idéalement une partie de ce travail aura été fait lors de l'exercice de préparation aux urgences, surtout pour les moyens de transport exceptionnels comme les bateaux, avions, hélicoptères,...).*
- Veiller à ce que les véhicules soient en état et qu'ils aient le matériel de sécurité à bord *(ceinture de sécurité ou gilets de sauvetage (sauf sur les chameaux !!!), plaque de désembourbage, roue de secours, outils, trousse de secours, extincteur,...)*
- Préparer les véhicules la veille de la distribution
- Organiser le mouvement des véhicules le jour de la distribution.

3.2. Ressources humaines

3.2.1. Recruter les équipes de distribution

Il faut absolument avoir une équipe spécifique pour la distribution.

Cet équipe comprendra au moins :

- 1 responsable de programme distribution.
- Pour les sites de distribution :
  - 1 responsable par site de distribution.
  - 1 distributeur par kit ou article distribué *(une personne pour les couvertures, une personne pour les kits hygiène,...)*
  - Du personnel pour décharger les camions et pour fournir les distributeurs *(sauf si la distribution se fait à partir des camions)*
  - Du personnel de contrôle de la foule *(en nombre suffisant, à déterminer en fonction de la taille de la foule – attention ne laissez jamais une personne seule face à une foule !)*.

- Pour les entrepôts *(en capital et sur le terrain)* : magasinier, manutentionnaires, gardiens
- Pour le transport :
    - 1 personne pour le suivi des véhicules servant à la distribution *(transport des équipes et du matériel)*
    - Des chauffeurs pour les véhicules
- Pour fabriquer des kits localement :
    - 1 log appro.
    - 1 acheteur
    - une équipe pour la constitution des kits.
- Pour vous faire comprendre :
    - Des traducteurs

Les rôles seront répartis entre :

- Le staff expatrié
- Le staff national
- Des journaliers *(manutentionnaires, constitution des kits,...)*
- Des volontaires *(représentants des réfugiés/déplacés, représentants du village touché par la catastrophe,...essentiellement pour l'information de la population et le contrôle de la foule)*
- Du personnel mandaté par les autorités locales *(contrôle de la foule)*

→ *voir fiche 11 : « Exemple d'organigramme et profils de poste d'une équipe de distribution »*

3.2.2. Former les équipes de distribution

La formation des équipes est une étape très importante à ne pas négliger ! Nous rappelons qu'une distribution est une activité très sensible qui peut entraîner de sérieux problèmes de sécurité si elle n'est pas menée correctement.

Tous les membres du personnel *(en ce inclus les journaliers, les volontaires,...)* doivent :

- Connaître l'organisation générale de la distribution *(les bénéficiaires, les critères, les articles distribués, le circuit à suivre,...)*
- Comprendre quel est leur rôle dans cette organisation
- Pouvoir répondre aux questions des bénéficiaires
- Savoir que faire en cas de problème *(quand appeler le responsable par radio, quand diriger les personnes vers le bureau des plaintes,...)* et que faire en cas d'incident majeur *(siffler pour appeler à l'aide,...ou évacuer !)*
- Recevoir un briefing, + une petite formation si nécessaire, au plus tard la veille de la distribution
- Recevoir un dernier briefing rapide, par catégories de postes, quelques minutes avant de commencer la distribution. Ce briefing in situ permettra les derniers réglages et de voir si chacun a bien compris sa tâche.

Le personnel en charge du contrôle de la foule, qui sera en première ligne, recevra un briefing particulier sur l'attitude à avoir vis-à-vis des bénéficiaires et en cas de problème *(voir profil de poste, fiche 11)*.

Matériel

Pour bien travailler, il faut le matériel adéquat. On veillera à ce que chaque membre du personnel ait le matériel nécessaire pour faire son travail et pour assurer sa sécurité *(dossard MSF, radio, sifflet).*

4. Et quand tout est prêt

Informer la population

Une bonne information de la population avant la distribution est la clé du succès d'une distribution sans soucis !

- Pour être sûr de joindre tout le monde, utilisez plusieurs canaux de communication adaptés au contexte dans lequel vous vous trouvez *(affiches, radio, réunions dans les lieux de culte, ...).*
- Veillez à avoir des personnes ressources/relais de milieux variés afin que l'information ne soit pas monopolisée et/ou manipulée par un groupe.
- Ne faites pas circuler l'information uniquement par les « leaders » car ceux-ci peuvent avoir leur propre agenda politique !
- Impliquez les femmes *(via des groupes de femmes, des lieux où les femmes se rencontrent,...)* car elles sont souvent plus sensibles à ce type d'information qui a un impact sur les conditions de vie familiale dont elles sont souvent les principales à porter la charge.
- Veillez à utiliser le ou les langages locaux – attention, dans un certain nombre de pays, les hommes connaissent les langues officielles du pays tandis que les femmes ne parlent que les dialectes locaux.
- Si possible vérifiez que le message a été bien compris *(en faisant quelques sondages)*.

Qu'est-ce que la population doit savoir ?

Qui ?	Qui va recevoir quelque chose ? Sur base de quels critères ? *Le critère peut-être l'âge des enfants (enfants de < 5 ans), il peut aussi être l'état de la maison (après catastrophe naturelle, etc...)*
Quoi ?	Que vont-ils recevoir et dans quelle quantité. Il peut être utile de préciser le nombre de colis et/ou le poids total pour que les personnes puissent s'organiser, si nécessaire, en venant avec plusieurs membres de la famille pour tout porter, ou avec un âne,...
Quand ?	Quand la distribution aura-t-elle lieu : précisez le jour et les heures.
Combien de fois ?	Si d'autres distributions sont prévues *(par ex. pour les consommables qui devront être renouvelés)* c'est bien de déjà le signaler sinon les personnes risquent de s'auto-rationner en savon par ex. et l'objectif d'assurer une bonne hygiène ne sera pas atteint. Mais attention, n'annoncez que ce dont vous êtes certains, ne faites pas de promesses que vous ne pourrez peut-être pas tenir.
Combien ça coûte ?	Et oui, certaines personnes vulnérables se font parfois abuser par des membres du personnel qui usent de leur pouvoir pour se faire payer, au besoin en nature *(faveurs sexuelles,...)* Il n'est donc pas inutile de préciser que tout est gratuit !
Où ?	Où sera situé le centre de distribution. Si vous avez plusieurs centres pour une même population il faut que chacun sache clairement vers quel centre il doit aller. Il peut être utile de faire un plan du camp, du site, de la ville,... sur lequel on aura situé les centres de distribution, ou de donner des points de repère clairs pour tout le monde. Eventuellement vous pouvez aussi faire un marquage pour indiquer la direction à suivre.

Comment ?	Comment sera organisée la distribution ? C'est le moment d'insister sur : - Les règles de sécurité *(attendre dans la zone d'attente jusqu'à ce qu'on soit appelé, suivre le circuit indiqué,...)* et qu'en cas d'incident la distribution sera arrêtée temporairement ou définitivement - Qui peut se présenter pour recevoir les colis *(selon le système que vous aurez mis en place)* - Ce qu'ils doivent présenter pour recevoir les colis *(si vous avez donné des cartes de distribution,...)* - Qu'il y en aura pour tout le monde, même pour le dernier de la file - Qu'en cas de problème, contestation,... les personnes pourront s'adresser au « bureau des plaintes »
A quoi ça sert ?	Pour certains articles il peut être nécessaire d'expliquer à quoi cela sert et comment les utiliser afin que les bénéficiaires fassent bon usage de ce qui a été distribué mais aussi éviter les effets négatifs *(ex. en ayant des couches jetables venant obstruer les toilettes !)* Cette information sera donnée brièvement lors de la première information, plus en détail lors de la distribution et éventuellement encore après la distribution via des promoteurs de la santé. - Première information : on se limitera à dire à quoi cela sert. - Pendant la distribution : on peut avoir des équipes de « démonstrateurs » qui expliquent en détail et en pratique comment utiliser ces articles. Cela aura aussi pour effet d'occuper les personnes qui attendent ! - Après la distribution : des promoteurs de la santé devront vérifier le bon usage du matériel distribué *(moustiquaires, tablettes de purification de l'eau,...)* et donner plus d'information si nécessaire. → *voir fiche 12 : «Exemple de matériel pouvant être utilisé pour informer la population sur l'usage du matériel distribué »*

Le jour de la distribution

1. Organisation pratique

1.1. Montage et organisation du site

Vous devrez débuter la distribution très tôt pour :

- Faciliter votre travail :
  - Plus tôt vous serez sur le site de distribution, moins de monde sera déjà là et vous pourrez plus facilement installer le site.
  - S'il y a une affluence massive *(qui dépasse votre estimation de la population)* cela vous laissera éventuellement le temps de faire un second réapprovisionnement *(pour autant que le site de distribution ne soit pas trop éloigné de votre base)*
- Faciliter la vie des bénéficiaires :
  - Dans les pays chaud il vaut mieux commencer tôt dans la fraîcheur matinale plutôt que de devoir attendre sous le soleil aux heures les plus chaudes
  - Les bénéficiaires pourront retourner chez eux dans la journée avant la tombée de la nuit

La veille du jour de distribution :

- Préparez les véhicules *(plein en carburant,...)* et vérifier le bon état de marche,
- Chargez le matériel dans les véhicules *(NFI et matériel d'installation)*,
- Préparez le matériel pour l'équipe *(eau potable + pique-nique)*,
- Organisez un briefing avec l'équipe
- Assurez-vous que l'équipe sera prête à l'heure du départ qui est généralement très tôt : n'oubliez pas de régler votre réveil !

Avant le départ vers le site de distribution :

- Vérifiez que l'équipe est complète : personnel MSF, personnel envoyé par les autorités et volontaires *(sauf si ceux-ci avaient rendez-vous au site de distribution)*

Arrivée sur le site de distribution :

- Rassemblez le personnel en charge du contrôle de la foule et faites un dernier briefing sur l'organisation générale de la distribution *(pour qu'ils puissent donner des explications aux bénéficiaires)* et la conduite à tenir en général et en cas d'incident. Vérifiez aussi qu'ils ont le matériel nécessaire *(dossard MSF, radio, sifflet,...)*.
- Débutez l'installation uniquement si les responsables du contrôle de la foule sont en place.
- Une et une seule personne, aidée par 3 à 4 assistants, est en charge de l'installation du circuit de distribution, *(avec ruban, piquets et massettes)*.
- Commencez par délimiter le périmètre extérieur avec le ruban de balisage. Les véhicules sont garés à l'intérieur du site, personne n'est censé rentrer à l'intérieur du site pendant l'installation. Pour une équipe bien rôdée, l'installation prend 20 minutes.
- Veillez à ne pas négliger la qualité de l'installation : des couloirs rectilignes, des piquets droits, des rubans tendus participent au sentiment d'une distribution organisée et donc rassurante.
- Quand le site est installé, organisez les équipes : chacun va à son poste, vérifie qu'il a le matériel nécessaire et reçoit un dernier briefing.

1.2. Commencer la distribution

La distribution ne peut débuter qu'après concertation avec les responsables qui gèrent la foule : une distribution commence quand la foule est calme. Au moindre incident la distribution doit être interrompue :

- momentanément si incident mineur
- définitivement s'il s'avère impossible d'effectuer la distribution dans un climat serein et de sécurité.

La population rassemblée sur la zone d'attente doit être organisée en ligne à une distance minimale de 20 m de l'entrée du site *(espace tampon)*. N.B. Si vous avez la possibilité de faire asseoir les gens pour attendre il y aura moins de risque de sécurité.

Avant de débuter la distribution le responsable MSF doit ré-expliquer à la foule

- les critères d'admission,
- le déroulement de la distribution,
- les règles de sécurité
- et préciser qu'il y a suffisamment de matériel pour tout le monde

1.3. Démontage du site

Le démontage commence par les installations intérieures, on garde la balisage extérieur jusqu'au chargement des véhicules. Personne n'est censé rentrer sur le site pendant le démontage.

! Ne pas oublier de nettoyer le site avant de partir.

1.4. Rapport de distribution

Un rapport sommaire après chaque distribution doit être fait :

- Nombre de bénéficiaires *(comptage à la sortie avec un compteur manuel)*
- Nombre de kits distribués
- Notes sur le déroulement de la distribution *(durée, difficultés, incidents,...)*
- Informations utiles pour d'éventuelles autres distributions *(noms des représentants locaux et des volontaires qui ont participé à la distribution, lieu où la distribution s'est déroulée,...)*

2. Superviser le bon déroulement de la distribution

L'objectif de la supervision sur le site est de détecter les problèmes éventuels et, dans la mesure du possible y remédier directement, ou en tirer les leçons pour les distributions ultérieures.

Le responsable du site devra assurer :

La supervision logistique qui porte sur :

- La quantité et la qualité de l'approvisionnement,
- Les délais de livraison,
- Le transport,
- Le stockage
- La distribution du matériel
- L'installation du site

La supervision du système de distribution :

L'objectif est de vérifier que chaque bénéficiaire reçoit effectivement ce à quoi il a droit *(quantité et type d'article)*

Pour cela, on ne contrôle pas chaque personne qui sort du site mais on fait un sondage aléatoire *(random survey),* c'est-à-dire qu'on vérifie, pour toutes les x personnes qui sortent du site *(x à déterminer selon le nombre total de bénéficiaires et vos capacités)* si elles sont effectivement dans la liste des bénéficiaires *(est-ce qu'elles remplissent les critères)* et ce qu'elles ont effectivement reçu.

Attention, il s'agit d'une supervision quantitative et non qualitative. Elle ne vous permettra donc pas de détecter :

- Les personnes exclues, par erreur, de la distribution
- Les personnes qui utilisent plusieurs cartes ou qui fraude d'une façon ou d'une autre.

→ *voir fiche 13 : «Check-list supervision sur le site »*

3. Contrôle de la foule

Les distributions rassemblent généralement plusieurs milliers de personnes, souvent stressées, sur un périmètre limité.

↓

La gestion de la foule est un élément fondamental ; tout manquement à ce niveau peut avoir des conséquences dramatiques.

Comme vous avez déjà lu attentivement tous les bons conseils sur la manière d'organiser la distribution *(p.31 et suivantes)*, et notamment les mesures à prendre pour assurer la sécurité, vous

ne devriez plus avoir de problèmes.... mais un dernier briefing avant la distribution ne sera pas inutile !

Testez votre système

- Les barrières sont là pour organiser la foule mais ne résisteront jamais à une foule organisée pour semer le désordre ! Le garant de la sécurité c'est le système que vous aurez mis en place : un système bien organisé sera généralement respecté... si les gens ne le respectent pas c'est qu'il y a un défaut dans le système.
- Identifiez les risques potentiels avant que la distribution n'ait lieu : testez votre système en jouant vous-même le rôle d'un bénéficiaire.
- Demandez aussi l'avis des personnes en charge du contrôle de la foule *(staff MSF, volontaires, représentants des réfugiés/déplacés, représentants des autorités locales)*.

Pensez au confort des bénéficiaires

- Faites la distribution aussi vite que possible *(assurez vous de la fluidité)* pour minimisez les périodes d'attente :
- Si vous avez la possibilité de faire asseoir les gens pour attendre il y aura moins de risque.
- Etes-vous sûr que l'endroit que vous avez sélectionné comme zone d'attente ne sera pas en plein soleil à midi ?

Communiquez

- Prévoyez du matériel pour communiquer avec la foule *(kit mégaphone)*
- Les personnes en fin de file peuvent craindre qu'il n'y ait plus assez de matériel quand ce sera leur tour : veillez à ce que la population soit bien informée

Supervisez le déroulement de la distribution

- Vous devez avoir une vue globale du site pour pouvoir en suivre le déroulement et prendre les mesures qui s'imposent s'il y a le moindre problème *(sans pour autant changer complètement le système.... voir ci-dessous).*

Respectez le système que vous avez mis en place

- Ne créez pas des surprises au moment de la distribution en instaurant un nouveau système !
- Les irrégularités dans le système de distribution entame la confiance des bénéficiaires qui auront alors tendance à détourner le système à leur tour.

N'oubliez pas le » bureau des plaintes »

Et si malgré tout il y avait des incidents

- Identifiez clairement qui est responsable de la sécurité et prendra la décision d'évacuer, d'abandonner le matériel,... Cette personne doit être connue de tout le staff et être bien visible *(pas uniquement avec un dossard MSF vu que tout le personnel en aura un, mais pourquoi pas une casquette rouge, par ex.)*
- Identifiez clairement tout le staff *(pas juste un petit brassard qui sera peut-être difficile à voir dans la foule, mais un dossard MSF)*
- Veillez à ce que tout le monde ait un bon moyen de communication : hand-sets, mégaphones,...
- Prévoyez aussi des sifflets pour signaler un risque majeur.
- N'hésitez pas à arrêter temporairement la distribution au moindre incident et à communiquer avec la population en leur expliquant que vous ne pourrez poursuivre que si la situation est calme.

Après la distribution

1. Sondage dans les familles

Objectif

- Evaluer l'impact de la distribution de NFI
- En fonction des résultats de l'évaluation, ré-ajuster, si nécessaire, les objectifs du programme *(cibler certains types de population, modifier le contenu des kits,...)*

L'évaluation peut se faire via 3 sources

- Interview et observation au domicile des familles
- Interview d'informateurs clé
- Groupes de discussion

Interview et observation au domicile des familles

- Sélectionner de manière aléatoire un nombre de familles à visiter
- Observer les articles disponibles dans la maison *(en comparaison aux articles distribués)*
- Interroger les personnes *(de préférence les femmes)* sur :
    - L'accès à la distribution
    - Comment ils ont vécu la distribution *(leurs remarques peuvent être intéressantes pour améliorer le circuit, le déroulement,...)*
    - Si le matériel distribué est approprié : quel est leur degré de satisfaction pour chaque article ? On vérifiera plus particulièrement l'acceptation et l'utilisation des kits hygiènes qui contiennent des articles très sensibles culturellement
    - S'ils ont des difficultés avec certains des articles distribués *(ne comprennent pas à quoi cela sert, pas assez solide,...)*
    - S'ils étaient responsable de l'organisation de la distribution, quel article ils ajouteraient à la distribution ?
    - Est-ce qu'il y a des articles qu'ils ont vendu, qu'ils comptent vendre, ou qu'ils vendraient s'ils en avaient la possibilité, pour pouvoir acheter autre chose ? Et qu'est-ce qu'ils achèteraient avec le résultat de la vente ?

Interviews d'informateurs clés

On interroge des personnes choisies pour la connaissance qu'elles ont de la situation en général ou de certains aspects particuliers. Les informateurs clés incluent habituellement des enseignants, des leaders religieux, des représentantes de groupes de femmes, des membres du comité des réfugiés/déplacés, des représentants des autorités, du personnel national des organisations en charge de la gestion du camp ou de la composante eau-hygiène et assainissement,...

Groupes de discussion

Les groupes de discussion peuvent être composés de personnes choisies aléatoirement dans tout le camp *(ou site ou village,...)*, ou dans une partie spécifique du camp, ou parmi une population spécifique *(par ex. les femmes)*.

Vous déciderez de la composition du groupe de discussion en fonction de ce que vous voulez savoir. Si vous vous posez des questions sur le kit de reconstruction des abris, il sera probablement plus intéressant de vous adresser aux hommes généralement en charge de cette activité tandis que si vous vous posez des questions sur la composition du kit hygiène, les femmes seront certainement plus indiquées et impliquées !

2. Sondage sur les marchés

Il peut être intéressant de vérifier sur les marchés s'il y a, parmi les articles mis en vente, des articles qui ont été distribués. Ceci dit, le fait de trouver des articles sur le marché ne signifie pas nécessairement que trop de matériel a été distribué, mais que les personnes échangent des articles pour acquérir d'autres articles qui sont plus utiles à leurs yeux. L'intérêt est alors d'essayer de savoir ce qui était le moins utile à leurs yeux *(l'article qu'elles ont revendu majoritairement)* et ce qui était plus utiles à leurs yeux *(l'article qu'elles se sont procurés avec le résultat de la vente).*

Il faut ensuite comprendre s'il s'agit de simple « préférences » ou de nécessités. Ainsi, si on se trouve dans un pays où les nuits sont froides et que les personnes ont revendu des couvertures pour acheter de la nourriture, le problème n'est pas que les personnes n'avaient pas besoin de couvertures *(sauf si elles en avaient déjà suffisamment avant la distribution – ce que vous aurez pu vérifier lors de l'évaluation initiale avant la distribution et/ou lors du sondage dans les familles après la distribution)*, mais qu'elles n'ont pas suffisamment de nourriture !

REFERENCES

COMMODITY DISTRIBUTION
UNHCR – June 1997

GENDER and NON-FOOD ITEMS in EMERGENCIES
IASC Gender Handbook – 2006

CAMP MANAGEMENT TOOLKIT
Chapter 13 : Food Distribution and Non-Food Items
NRC *(Norwegian Refugee Council)* - 2008

NFI DISTRIBUTION STRATEGY
Rémi Carrier and coll.
MSF - Draft Version 2 – 2008

CHARTE HUMANITAIRE ET NORMES MINIMALES POUR LES INTERVENTIONS LORS DE CATASTROPHES.
Chapitre 4 : Normes minimales dans les secteurs des abris, des établissements humains et des articles non alimentaires
Projet Sphère - 2004

SELECTING NFIs FOR SHELTER
IASC Inter-Agency Standing Committee – Emergency Shelter Cluster
Draft December 2008

SUPPLY GUIDELINE
MSF-OCB – 2003

CD – LOG
MSF-OCB – Nov. 2005

GUIDE OF KITS and EMERGENCY ITEMS : Logistic part
ITC – 2008

LOGISTIC CATALOGUE
ITC - 2008

CD – MEMENTO URGENCES/POCKET GUIDE EMERGENCY
MSF-OCB - 2008

LISTE DES FICHES TECHNIQUES SUR LE CD

1. Catalogue des Non Food Items les plus courants
2. Guide pour l'achat local et la fabrication des kits localement
3. Tableau récapitulatif des stratégies de distribution
4. Tout savoir sur le Basic NFI Kit
5. Check-list besoins prioritaires
6. Exemples de Non Food Items distribués dans les précédentes urgences
7. Estimation du nombre de personnes affectées
8 . Exemples de critères et cartes utilisés lors de précédentes urgences
9. Comment installer un site de distribution : conseils, plan et check-list matériel
10. L'entrepôt : Choix, organisation et personnel
11. Exemple d'organigramme et profils de poste d'une équipe de distribution
12. Exemple de matériel pouvant être utilisé pour informer la population sur l'usage du matériel distribué »
13. Check-list supervision de la distribution